

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

Diploma Universitario in Statistica e Informatica
per la Gestione delle Imprese

**LA VALUTAZIONE
DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE
DEGLI UTENTI
DELLA BIBLIOTECA DELL'UNIVERSITA'
DI MILANO-BICOCCA**

RELATORE: Prof. Walter MAFFENINI

CORRELATORE: Dott.ssa Emma ZAVARRONE

Tesi di laurea di:
Stefania APRILE
Matr.: 030066

Anno Accademico 2003-2004

INDICE

INTRODUZIONE	6
---------------------------	----------

CAPITOLO 1: QUALITÀ E SODDISFAZIONE NELLE BIBLIOTECHE UNIVERSITARIE.....	8
---	----------

1.1 EVOLUZIONE DELLA POLITICA DI GESTIONE NELLA BIBLIOTECA.....	9
---	---

1.1.1 L'analisi della gestione della biblioteca.....	10
1.1.2 Obbiettivi dell'indagine	12

1.2 MISURAZIONE E VALUTAZIONE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI	14
--	----

1.3 L'EFFICACIA: MISURARE LA SERVICE QUALITY	16
--	----

1.3.1 La qualità in biblioteca.....	17
1.3.2 La Service Quality	18
1.3.3 La gestione della qualità	21

1.4 L'EFFICIENZA: ANALIZZARE LA USER SATISFACTION.....	22
--	----

1.4.1 La User Satisfaction.....	22
1.4.2 La normativa ISO.....	25

CAPITOLO 2: SVILUPPO DELL'INDAGINE STATISTICA	27
--	-----------

2.1 INDAGINE TOTALE O CAMPIONARIA?	28
--	----

2.2 LE FASI DI UN'INDAGINE STATISTICA.....	29
2.3 OBIETTIVI	38
2.4 PERIODO DI SVOLGIMENTO E PERIODO DI RIFERIMENTO	40
2.5 LA LISTA.....	40
2.6 SCELTA DEL PIANO DI CAMPIONAMENTO.....	42
2.6.1 Campionamento per quote	43
2.6.2 La formazione delle quote.....	44
2.7 LA COSTRUZIONE DEL QUESTIONARIO	46
2.7.1 La progettazione del questionario	46
2.7.2 La redazione del questionario	47
2.7.3 La verifica del questionario	48
2.8 METODO DI RACCOLTA DEI DATI.....	48
2.8.1 Tipi di interviste	49
2.9 LAVORO SUL CAMPO E ADDESTRAMENTO DEI RILEVATORI	50
2.10 SCELTA DELLA SCALA DI VALUTAZIONE	51
CAPITOLO 3: ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI.....	56
3.1 INTRODUZIONE.....	57

3.2 PARTE PRIMA: INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE.....	58
3.3 PARTE SECONDA: VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA DI ATENEO FREQUENTATA ABITUALMENTE.....	67
3.4 PARTE TERZA: INFORMAZIONI SULL'UTILITÀ DEGLI ASPETTI PRECEDENTEMENTE VALUTATI	104
CONCLUSIONI.....	110
ALLEGATO.....	118
BIBLIOGRAFIA	130

***LA VALUTAZIONE
DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE
DEGLI UTENTI
DELLA BIBLIOTECA DELL'UNIVERSITA'
DI MILANO-BICOCCA***

A mamma e papà

INTRODUZIONE

Le caratteristiche e le esigenze della società contemporanea e la rilevanza economica assunta dai processi di trasferimento delle informazioni, esprimono e suggeriscono alla Biblioteca, una innovazione della sua gestione. Proprio perché la biblioteca è un sistema a contatto con l'ambiente che la circonda, essa è in continua evoluzione e cambia come conseguenza delle mutate circostanze dell'ambito di cui è parte.

Il ruolo della Biblioteca deve essere oggi ripensato in funzione di tutti questi cambiamenti, è quindi necessario modificare la sua gestione per far sì che le prestazioni fornite ed il modo di operare aderisca meglio alle richieste provenienti dal contesto.

La biblioteca viene, infatti, oggi definita come un'organizzazione, o una parte di organizzazione, il cui scopo principale è quello di conservare una raccolta di documenti e di facilitare, attraverso i servizi del personale preposto, l'utilizzo degli stessi da parte di coloro che lo richiedono per soddisfare i bisogni di informazione, ricerca, istruzione e svago. Essa può essere inserita in un contesto sociale ancora più ampio, rispetto al quale è in un rapporto di scambio ed assume di volta in volta funzione di *input*, nel senso di acquisizione dei dati, e di *output*, nel senso di emissione delle informazioni. In altri termini si può notare come la biblioteca ricorre agli input provenienti dall'ambiente esterno, quali documenti, *know how* ma anche ambienti fisici, ordinamenti giuridici, risorse finanziarie e umane per offrire sul mercato *output*, come servizi e informazioni sul proprio funzionamento¹.

La biblioteca, e in particolar modo quella universitaria, è quindi un servizio pubblico a tutti gli effetti che si colloca all'interno dell'attuale dinamica della domanda e dell'offerta di informazioni. Essa dispone di una quantità limitata di risorse, per cui il suo obiettivo prioritario è proprio quello di mantenere elevato il livello di competitività compiendo un salto di qualità nei propri servizi. Essendo la biblioteca una struttura che offre servizi, risulta sicuramente più efficiente spostare l'attenzione dal prodotto al mercato.

Se fino a poco tempo fa gli unici controlli che venivano eseguiti all'interno della biblioteca miravano a valutare la ricchezza bibliografica e la numerosità dei servizi offerti, attualmente ci si sta dirigendo verso la rilevazione della qualità

¹ UNI EN ISO 2789, *Statistiche internazionali per le biblioteche*, UNI-Milano, 1996, p.3.

percepita dall'utente e del grado di soddisfacimento relativamente alle prestazioni erogate. Nella gestione del sistema biblioteca viene quindi introdotto e sviluppato il concetto di orientamento all'utente. Da qui nasce l'esigenza di controllare se la biblioteca sia o meno competitiva sul mercato.

Gli studi sulla valutazione dell'attività svolta dalla biblioteca sono quindi divenuti oggetto di un crescente interesse, soprattutto nei paesi anglosassoni e americani, in quanto si vuole cercare di capire quale sia il livello della qualità dei servizi erogati. Inizialmente la qualità veniva valutata attraverso gli indici di prestazione, mentre ora il concetto viene ampliato anche al senso di *user satisfaction*, in modo da includere nell'analisi la valutazione delle prestazioni in rapporto alle percezioni degli utenti. Questo implica che per la misurazione di un carattere oggettivo quale la qualità, si ricorre oltre che alla raccolta di dati oggettivi, anche ad un'analisi soggettiva chiedendo agli utenti di esprimere la loro opinione relativamente al livello personale di gradimento del servizio.

Negli ultimi anni anche in Italia si è iniziato a risentire della necessità di una gestione più avanzata dei servizi pubblici e privati, quindi anche in riferimento all'attività bibliotecaria. Le uniche esperienze che si sono sviluppate in questa ottica gestionale, sono ancora in fase di sperimentazione. Nel corso del 2000 il GIM (Gruppo Interuniversitario sul Monitoraggio)² ha redatto una bozza preliminare di un questionario per la rilevazione della soddisfazione degli utenti delle biblioteche universitarie che sarebbe dovuto essere somministrato a livello nazionale. In realtà, lo stesso GIM ha preferito abbandonare provvisoriamente questo progetto preferendo concentrarsi su aspetti gestionali di maggiore urgenza, con la conseguenza che alcune biblioteche universitarie, in via del tutto sperimentale, hanno somministrato un questionario per la rilevazione della soddisfazione dei propri utenti.

Anche la biblioteca di ateneo dell'università di Milano-Bicocca sta perseguendo una politica di gestione rivolta alla qualità del servizio erogato, in

² Il GIM è nato nel 2000 quando i rappresentanti delle università di Padova, Trento, Parma, Firenze, il Politecnico di Torino e Milano Bicocca hanno deciso di costruire un gruppo di lavoro che lavorasse in maniera coordinata al fine di individuare delle metodologie comuni per la misurazione e la valutazione dei servizi bibliotecari. Solo più tardi anche l'università di Bologna è entrata a far parte di questo progetto. Dalla sua nascita ad oggi il GIM ha ampliato i propri obiettivi, sviluppando le problematiche inerenti la costituzione d un sistema nazionale permanente di monitoraggio sulle biblioteche universitarie, lo sviluppo dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo e la presentazione di progetti,

quanto molto legata al concetto di incremento della soddisfazione dell'utente, pur rispettando i limiti delle risorse finanziarie, umane e tecnologiche a disposizione. Per questa ragione ha promosso lo svolgimento di un'indagine che consentisse di verificare la qualità percepita dall'utenza della biblioteca in riferimento ai suoi servizi e aspetti bibliotecari.

La biblioteca universitaria di Milano-Bicocca ha quindi preferito accelerare i tempi di raccolta dei dati utilizzando un questionario a se stante, che prendesse spunto sia dalla bozza redatta dal GIM sia dai questionari americani, ma che indagasse su tutti i servizi effettivamente forniti dalla biblioteca stessa.

L'analisi dei dati rilevati con il questionario è stata oggetto dell'indagine statistica da me condotta, la quale si è articolata attraverso la raccolta, l'analisi e l'elaborazione dei dati.

Il primo capitolo trattato nella tesi ha per oggetto il sistema bibliotecario, facendo particolare riferimento a quello universitario, analizzo i cambiamenti in atto all'interno dello stesso descrivendo soprattutto il passaggio dalla logica di qualità del servizio al concetto di *user satisfaction* (fondamentale nella gestione orientata all'utente).

Dopo questa analisi preliminare, il mio lavoro si è sviluppato nella presentazione dell'indagine statistica condotta nella sede Centrale della biblioteca di ateneo dell'università di Milano-Bicocca. Nel secondo capitolo ho, quindi, analizzato il piano di lavoro che caratterizza questa ricerca: formulazione degli obiettivi dell'indagine, periodo di svolgimento e periodo di riferimento, determinazione della lista, scelta del piano di campionamento, metodo di raccolta dei dati, lavoro sul campo e addestramento dei rilevatori, scelta della scala di valutazione da adottare.

In ciascuna fase sono stati adottati particolari criteri per la somministrazione del questionario presso l'utenza. Tali criteri sono stati brevemente descritti secondo tutte le alternative previste dalla letteratura, motivando, attraverso l'analisi dei vantaggi e degli svantaggi di ogni metodo, le scelte effettuate. Queste ultime sono, quindi, il risultato di oculate riflessioni che hanno portato ad adottare la tecnica più adatta in relazione alle caratteristiche dell'indagine che si vuole svolgere.

in ambito nazionale e internazionale, nell'ambito della misurazione e della valutazione delle biblioteche e dei relativi SBA (Sistema Bibliotecario di Ateneo).

La stesura del terzo capitolo ha riguardato lo sviluppo delle ultime due fasi che caratterizzano l'indagine statistica, ovvero l'analisi e l'elaborazione dei dati raccolti. Inizialmente ho proceduto all'analisi delle risposte degli utenti ai singoli quesiti del questionario, successivamente ho costruito delle tabelle di frequenza che consentissero di valutare il giudizio assegnato ad ogni servizio/aspetto bibliotecario. Questi ultimi sono, stati misurati attraverso una scala di valutazione, composta da cinque livelli di giudizio (molto insoddisfatto, insoddisfatto, indifferente, soddisfatto, molto soddisfatto), la quale ha reso possibile il calcolo del punteggio medio assegnato dagli utenti in riferimento ad ogni servizio. Per ognuno di essi è stato richiesta la valutazione del grado d'importanza percepito in riferimento al complesso delle prestazioni bibliotecarie. Questa informazione combinata al giudizio rilevato mi ha consentito di definire i "punti di forza" e i "punti critici" della gestione della biblioteca universitaria di Milano-Bicocca.

CAPITOLO 1

QUALITA' E SODDISFAZIONE NELLE BIBLIOTECHE UNIVERSITARIE

1.1 EVOLUZIONE DELLA POLITICA DI GESTIONE NELLA BIBLIOTECA

“La Biblioteca è un organismo vivente, in crescita”: così recita la quinta legge di Ranganatham¹. In questa semplice affermazione possiamo trovare la motivazione a tutte le spinte che hanno indotto la biblioteca ad innovarsi continuamente. La sua attività deve essere oggi ripensata nel suo specifico, prendendo atto del fatto che si è passati dalla mera gestione delle raccolte librerie, ad una fase in cui l’accento va spostato sulla gestione del servizio che questo istituto può offrire ad un’utenza sempre più ampia e differenziata. Lo sviluppo tecnologico e sociale degli anni più recenti ha visto crescere, in generale la discrepanza tra i compiti e le funzioni della biblioteca, da una parte, e l’idea che di tali compiti possiede una fetta notevole dell’opinione pubblica, dall’altra. Gli obiettivi delle biblioteche in un paese industriale avanzato sono oggi diversi dal passato in virtù di una crescita quantitativa e qualitativa, di bisogni informativi d’ogni tipo: l’incremento della produzione e della ricerca scientifica, da un lato, e il vero e proprio bombardamento d’informazioni a cui tutti noi siamo quotidianamente sottoposti, dall’altro, non esauriscono affatto i bisogni di documentazione dei cittadini, alimentando anzi esigenze sempre più sofisticate. Questa crescita ha obbligato la biblioteca a ridefinirsi, allontanandosi da concezioni che tendevano a identificare la sua funzione principale nella semplice conservazione del patrimonio culturale, trasformandola in un canale nei processi di circolazione dell’informazione. Inoltre, la diffusione di Internet e più in generale del mondo informatico che si è avuta nell’ultimo decennio, ha coinvolto anche il sistema bibliotecario. Infatti, oggi la biblioteca è chiamata a rispondere a nuovi bisogni dell’utente, che manifesta l’esigenza di usufruire dei prodotti bibliotecari in tempi più rapidi e con il minor dispendio di energie possibile. A questo proposito le biblioteche hanno creato siti, che consentissero tramite un catalogo di effettuare la ricerca di volumi e periodici comodamente da casa; hanno acquisito e messo a disposizione risorse in formato elettronico (banche dati e riviste

¹Le cinque leggi, ormai famose, che Shiyali Ramanrita Ranganathan dette nel 1931 sono le seguenti: - Books are for use, -Every reader his book, -Every book its reader, -Save the time of the reader, -The library is a growing organism.

elettroniche *on-line*); e hanno creato servizi via web per consentire agli utenti di visualizzare la propria situazione dei prestiti o di prenotazione volumi.

La biblioteca, e in particolar modo quella universitaria, è quindi un servizio pubblico a tutti gli effetti, che si colloca all'interno dell'attuale dinamica della domanda e dell'offerta di informazioni. Essa dispone di una quantità limitata di risorse, per cui il suo obiettivo prioritario è proprio quello di mantenere elevato il livello di competitività compiendo un salto di qualità nei propri servizi. Essendo la biblioteca una struttura che offre servizi, risulta sicuramente più efficiente spostare l'attenzione dal prodotto al mercato. L'obiettivo di mantenere l'efficacia delle biblioteche, non coincide con la ricerca di maggiore efficienza, poiché bisogna tenere conto anche del contesto in cui si opera². Se fino a poco tempo fa gli unici controlli che venivano eseguiti all'interno della biblioteca miravano a valutare la numerosità dei servizi offerti, attualmente ci si sta dirigendo verso la rilevazione della qualità percepita dall'utente e del grado di soddisfacimento del medesimo. Nella gestione del sistema biblioteca, viene quindi introdotto e sviluppato il concetto di orientamento all'utente.

La capacità di erogare servizi adeguati con modalità efficaci, rappresenta il vero valore aggiunto sociale della biblioteca. Da qui nasce l'esigenza di controllare se la biblioteca è in grado di essere competitiva sul mercato ed eventualmente incrementare il gap (divario) rilevato in modo adeguato.

1.1.1 L'analisi della gestione della biblioteca

L'analisi della gestione della biblioteca si divide principalmente in due fasi:

- valutare ciascun aspetto della qualità dell'erogazione da un punto di vista "oggettivo";
- considerare la percezione dell'utenza tramite un'indagine di *user satisfaction*.

Queste due misurazioni sono complementari e l'obiettivo finale è quello di disporre di due profili diversi dello stesso aspetto; se da un lato si vuole valutare la qualità nel modo più neutrale possibile tramite questionari da somministrare al personale

² G. Solimine, *Gestione e innovazione della Biblioteca*, Editrice Bibliografica, Milano 1990, pp. 59.

tecnico-amministrativo della biblioteca, dall'altro, ci si pone nell'ottica dell'utenza cercando di scoprire la soddisfazione della stessa nei confronti dei servizi offerti. Grazie a questa doppia analisi dei risultati, si vuole quindi evitare di arrivare all'errata considerazione che più una biblioteca, offre servizi ai propri utenti, più questa raggiunge gli obiettivi di competitività, senza considerare il livello di qualità dei servizi offerti. Fino a qualche anno fa le biblioteche fornivano statistiche sulle collezioni, fondi e personale, concentrandosi sulle finanze e sulle risorse acquisite con queste. Attualmente si sta andando sempre più diffondendo, la convinzione che degli indicatori oggettivi di performance, non siano sufficienti per affermare che più una biblioteca presenta alti valori per tali indici più la biblioteca ha raggiunto un adeguato livello di soddisfazione degli utenti. Inoltre, non tutto può essere valutato tramite una scala, una percentuale; molti sono gli aspetti intangibili e devono essere valutati in maniera diversa. Dal quantificare i costi per razionalizzare le spese, si passa a misurare anche l'efficacia delle proprie azioni professionali rispetto ai destinatari dei servizi e a metterle continuamente in discussione con elasticità mentale e flessibilità operativa. Si è giunti a capire che le misurazioni e gli indici sono utili, ma un ulteriore elemento è utile ad accertare la qualità del servizio: il giudizio. Questa analisi risulta essere molto complessa, poiché si tratta di un'analisi "soggettiva" della soddisfazione dell'utenza di una particolare biblioteca proprio sui servizi offerti dalla stessa. L'analisi quantitativa dei servizi offerti da una biblioteca, è stata attuata tramite sistemi informativi integrati nel sistema di automazione bibliotecari, che forniscono facilmente misure e dati aggregabili, attraverso la somministrazione di questionari al personale tecnico-amministrativo della struttura bibliotecaria. La valutazione della soddisfazione degli utenti, invece, deve essere svolta tenendo in considerazione alcune problematiche legate proprio alla soggettività dei dati, che devono essere raccolti attraverso un questionario rivolto agli utenti della biblioteca. Infatti, gli utilizzatori del servizio potrebbero avere una valutazione distorta della realtà, non conoscendo alcuni variabili di *back-office*. Inoltre le opinioni dell'utenza possono essere influenzate da molti fattori e i risultati possono essere poco attendibili.

1.1.2 Obiettivi dell'indagine

In molte organizzazioni, le indagini sulla *user/customer satisfaction* hanno, oggi come oggi, alta priorità e le relative spese sono considerate investimenti a lunga scadenza, necessari per la crescita e per la redditività futura. Per aver successo, le strategie di cura per l'utente richiedono importanti investimenti di tempo e denaro e devono:

- studiare e comprendere esigenze e aspettative dell'utente;
- sviluppare illuminate politiche del personale, che consentano di individuare e comprendere le esigenze e le aspettative dei dipendenti. In questa ottica, occorre realizzare programmi formativi mirati a soddisfare tali esigenze/aspettative, a motivare il personale a condividere gli obiettivi dell'organizzazione, a comprendere i bisogni dell'utente ed i bisogni/voleri degli altri dipendenti, a sviluppare la conoscenza del prodotto/servizio e le capacità relazionali e di comunicazione;
- sviluppare prodotti/servizi per rispondere alle esigenze dell'utente, nonché sistemi e procedure incentrate sia sul dipendente che sul cliente;
- utilizzare, nel modo migliore, la tecnologia, per garantire velocità, accuratezza ed efficienza;
- prestare attenzione ai potenziali punti di mal funzionamento e alle procedure per il recupero del servizio. Queste ultime devono divenire parte integrante della formazione del personale, al quale deve essere attribuita l'autorità per rispondere ai problemi degli utenti, avvalendosi della propria responsabilità, della propria capacità di giudizio e della propria creatività;
- creare una cultura aziendale adeguata, a partire dall'alto, in quanto la cura per l'utente inizia dall'impegno degli alti dirigenti verso i dipendenti ed gli utenti. Questa nuova cultura richiede un profondo cambiamento che deve condurre all'orientamento dei dipendenti verso l'azienda ed all'orientamento di tutti verso l'utente esterno.

Monitorare nel tempo il livello di soddisfazione all'interno di un'organizzazione, come può essere la biblioteca di ateneo, vorrebbe anche

significare la possibilità di confrontare i risultati ottenuti con quelle di altre biblioteche universitarie, al fine di non perdere competitività.

Per avere il riscontro effettivo del miglioramento delle prestazioni, occorre poi essere in grado di utilizzare nuovi strumenti di analisi della propria organizzazione e di applicare metodi statistici di rilevazione e di misurazione delle prestazioni ricorrendo in particolare a tre indicatori fondamentali, che sono la qualità, il costo, il tempo.

L'obiettivo ultimo di questa analisi è quindi focalizzato sulle esigenze dell'utenza, quello che ci proponiamo di raggiungere è dunque il miglioramento delle prestazioni della biblioteca. Per raggiungere questo scopo è necessario attenersi ad un programma di misurazione e di valutazione della *user satisfaction* periodico, in quanto un'esperienza occasionale non sarebbe di nessuna utilità. Nel tempo, infatti, mutano le situazioni di contesto, la composizione dell'utenza, i bisogni e i punti di vista degli utenti, il rendimento del personale, etc. Solo il confronto periodico tra dati omogenei, e progressivi aggiustamenti sul piano gestionale, possono portare a risultati significativi. Le fasi principali di questo processo sono:

- LA DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI E DELLE FINALITÀ';
- LA MISURAZIONE;
- L'ANALISI E LA VALUTAZIONE;
- L'AZIONE CORRETTIVA;
- LA VERIFICA (metterà in luce se c'è stato o meno un miglioramento nelle prestazioni);
- LA RIDEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI E DELLE FINALITÀ'.

E' importante precisare subito che in questa sede ci occuperemo solo delle prime tre fasi di tale programma, in quanto dell'azione correttiva spetterà occuparsene ai dirigenti della biblioteca, mentre per le altre due fasi sarà necessario svolgere un'ulteriore analisi più avanti, in modo da verificare se alle correzioni nella politica gestionale della biblioteca, sono seguiti dei reali miglioramenti.

Nella prima fase si deciderà quindi, di stabilire quali sono i risultati che si vogliono ottenere, come:

- avvicinarsi maggiormente agli utenti; capire quali sono i loro bisogni, i loro desideri, le loro preferenze, le loro proprietà;

- verificare se gli sforzi prodotti per migliorare il livello qualitativo dei servizi siano in qualche modo percepite e apprezzate dagli utenti;
- sollecitare suggerimenti da parte degli utenti: in buona sostanza, usare l'utente come risorsa per il cambiamento;
- misurare i punti di forza e quelli di debolezza del servizio;
- confrontare il livello di autopercezione della biblioteca con il livello reale di soddisfazione espresso dagli utenti;
- evitare deprecabili errori gestionali, come quello di pensare che la *user satisfaction* sia una variabile secondaria del servizio, oppure quello di affidarsi all'intuito o a semplici supposizioni circa il livello di gradimento riscosso.

Nei prossimi paragrafi analizzeremo le altre due fasi del progetto.

1.2 MISURAZIONE E VALUTAZIONE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI

Il tema della misurazione dei servizi delle biblioteche non è nuovo, infatti, da circa venti anni la letteratura professionale, specie quella americana e anglosassone, gli ha riservato un certo spazio. Negli ultimi anni, anche in Italia la riflessione sulle tematiche inerenti la qualità dei servizi, la misurazione del rendimento, la centralità dell'utente in biblioteca ha raggiunto un notevole grado di maturità. Sono, infatti, in corso diverse sperimentazioni, seminari e confronti da cui emerge complessivamente l'esigenza di una standardizzazione delle definizioni e delle metodologie. Per quanto riguarda le biblioteche delle università, gli studi e le applicazioni sulla misurazione sono ancora poche e poco documentate. Gli studi passati hanno privilegiato maggiormente gli aspetti quantitativi del rendimento in vista della razionalizzazione delle risorse e del risparmio della spesa. Ma da qualche anno, l'interesse si è concentrato anche sull'efficacia dei servizi offerti dalle biblioteche, quindi, si è incentrato sulla valutazione dei servizi e non soltanto sulla produttività e sui costi. La qualità dei servizi orientati al "cliente" e la necessità di ricontrollare l'efficacia della

capacità di interazione della biblioteca con il proprio pubblico, diventano allora gli obiettivi delle azioni gestionali e organizzative³.

Tuttavia la necessità di spostare l'attenzione dal prodotto al mercato, non deve dar vita a una gestione della biblioteca tutta condizionata dal tentativo di soddisfare l'utente, perché un atteggiamento di totale disponibilità e subalternità nei confronti dell'utenza reale, potrebbe perfino portare ad accantonare quelli che sono i fini istituzionali⁴.

Monitorare l'attività svolta dalla biblioteca e in particolare i servizi da essa forniti, con lo scopo di formulare una valutazione finale, implica il passaggio attraverso due fasi principali che sono:

- LA MISURAZIONE: con la quale si perviene a una descrizione quantitativa di ciò che esiste effettivamente, quindi da un punto di vista “oggettivo”;
- LA VALUTAZIONE: cioè un processo sistematico che consente di verificare l'efficienza e l'efficacia di certe attività e di dare un giudizio sul loro valore sulla base di alcuni criteri come gli scopi e gli obiettivi. Il processo di valutazione si compone delle seguenti fasi:
 - Scelta dei dati utili allo scopo prefissato,
 - Raccolta dei dati,
 - Validazione dei dati,
 - Elaborazione dei dati,
 - Costruzione di rapporti significativi tra i dati (indicatori) utilizzati come strumenti interpretativi.

L'attenzione al misurare ed al valutare, nasce in particolare in un'ottica di servizio, di centralità dell'utenza, in sistemi aperti. Misurare e valutare è diventato indispensabile per contrastare la riduzione di risorse e per garantire quello sviluppo utile a mantenere la biblioteca pubblica al passo con l'evoluzione della comunità; significa poter parlare con dati e fatti, poter interpretare fenomeni indistinti, illuminare i punti forti e deboli della struttura, poter decidere con cognizione di causa, etc. La misurazione e la valutazione sono strumenti da utilizzare non solo per

³ E. Pilia, *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*, “Bollettino AIB”, 1997, vol. 37 n°3, p. 281-321.

⁴ G. Solimine, *Gestione e innovazione della Biblioteca*, Editrice Bibliografica, Milano 1990, pp. 61.

testare il rendimento di un singolo organismo, quanto per monitorare in maniera continuativa ed integrata la funzionalità di un sistema che interagisce con altri nella maniera più efficace e intelligente possibile. In questa visione sistematica l'attività di misurazione va intesa come il contributo che ciascuno di noi può dare alla realizzazione di un sistema bibliotecario "a misura d'utente"

Gli obiettivi principali del misurare e valutare sono:

- l'efficacia: centrare gli obiettivi prefissati (un'attività è efficace se massimizza il risultato che si era proposta di raggiungere),
- l'efficienza: gestire con logica economica (un'attività è efficiente se minimizza l'uso delle risorse, ovvero si produce prestazioni migliori con le stesse risorse)⁵.

Con il diffondersi dei valori dell'efficacia e dell'efficienza anche all'interno dei servizi pubblici, gli utenti operano una maggiore pressione sulla gestione poiché soffrono dell'inadeguatezza delle risorse disponibili. Da qui si sviluppa notevolmente il ruolo del management della biblioteca, ossia quello di implementare l'efficacia dell'organizzazione coordinando le risorse e le funzioni verso l'obiettivo di soddisfazione del cliente⁶. Da questa esigenza nascono una serie di criteri per valutare l'efficacia; si vuole valutare come le risorse a disposizione delle biblioteche si trasformino in prodotti e servizi rispondenti ai bisogni informativi degli utenti. Per questo scopo si compiono valutazioni di tipo qualitativo.

1.3 L'EFFICACIA: MISURARE LA SERVICE QUALITY

Una biblioteca, o comunque un'istituzione che si occupa di informazione, è da considerarsi un'organizzazione di servizi, il cui scopo primario è erogare servizi di qualità ai suoi clienti. La qualità si giudica in termini di efficacia, grazie a un'attività di valutazione in grado di stabilire fino a che punto il servizio stia realizzando il suo obiettivo. L'efficacia delle biblioteche e dei servizi di informazione si giudica in termini di risultati, intesi come prodotti e servizi, che derivano dalle attività specifiche della biblioteca. Dal momento che, l'utente è il diretto destinatario

⁵ G. Lotto, *Misurazione e valutazione della biblioteca pubblica*, Venezia 2003.

⁶ G. Di Domenico, M. Rosco, *Comunicazione e Marketing della biblioteca*, Editrice Bibliografica Milano 1998, pag. 25.

dell'attività di una biblioteca, è molto importante avere a disposizione forme di misurazione che riflettano la percezione che l'utente ha dell'estensione (quantità) e dell'efficacia (qualità) di questa attività. A tale scopo vengono costruiti degli indicatori che forniscono uno strumento di gestione pratico che, sulla base di un punteggio attribuito grazie a una scala di valutazione, quantifica il grado di soddisfazione dell'utente, al fine di monitorare la qualità del servizio offerto dalla biblioteca nel suo insieme o da una sua singola componente⁷.

1.3.1 La qualità in biblioteca

Quando si parla di “praticare la qualità” in ambito bibliotecario bisogna subito chiarire che esistono diverse definizioni di tale concetto. Si individuano almeno quattro possibili approcci al tema: la qualità come conformità alle norme e alle regole di funzionamento; la qualità come risultato degli input organizzativi; la qualità come orientamento al cliente; la qualità come conformità agli standard. Probabilmente la qualità è tutte queste cose insieme e altre ancora, tanto da richiedere, alla fine, un approccio globale. La competenza tecnico-professionale, il rispetto degli standard di servizio, la buona gestione delle risorse disponibili fanno sicuramente qualità. Tuttavia, il criterio che deve caratterizzare un'organizzazione di servizi come la biblioteca, può risiedere soltanto nella realizzazione dei fattori di qualità richiesti dagli utenti, e dunque:

- continuità, stabilità e affidabilità del servizio;
- accessibilità e vivibilità dei punti di fruizione;
- comunicazione corretta ed efficaci politiche di accoglienza;
- disponibilità d'uso (e assistenza nell'uso) delle risorse bibliografiche e delle nuove tecnologie;
- fluidità e linearità dei processi di erogazione;

⁷ Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana del *Measuring Quality, International federation of library associations and institutions*, Associazione Italiana Biblioteche, Roma 1999.

- ampiezza e completezza dell'offerta di servizio⁸.

Un secondo elemento di riflessione riguarda l'impegno diretto del management bibliotecario nel perseguire la qualità del servizio attraverso il cambiamento organizzativo. Lavorare per la *user satisfaction* è prima di ogni altra cosa un problema di chi dirige.

1.3.2 La Service Quality

L'interesse per la valutazione ed il miglioramento della qualità del servizio, intesa come misura della corrispondenza tra il livello del servizio prestato e le aspettative dell'utente, è diventato uno degli obiettivi principali anche per il sistema bibliotecario. Fornire un servizio di qualità significa conformarsi, su basi coerenti, alle attese dell'utente. Quando si parla di qualità si fa riferimento soprattutto al grado di soddisfacimento dell'utente. La definizione di qualità ha subito un'evoluzione: dal controllo e dalla verifica del prodotto, si è passati a una concezione più ampia, rivolta al servizio. La qualità in questo senso rappresenta ciò che è adatto allo scopo: vale a dire, un servizio o un prodotto devono soddisfare o realizzare ciò per cui sono pensati. Lo scopo di un servizio o di un prodotto è determinato dai clienti. La qualità in questo senso non è né uno standard a sé, né lo standard più elevato. Questo è chiaramente stabilito dall'ISO 8402 (1995) in cui la qualità viene definita come l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che ne determinano la capacità di soddisfare bisogni manifesti e impliciti. Esistono diverse tipologie di qualità:

- qualità prevista o attesa;
- qualità progettata;
- qualità erogata;
- qualità paragonata;
- qualità percepita.

⁸ G. Di Domenico, *Percorsi della qualità in biblioteca*, Vecchiarelli Ed., Roma 2002, pp. 14-15.

La *qualità prevista o attesa* è la qualità che si determina dalla conoscenza dei bisogni dell'utente che possono essere: impliciti, espliciti, latenti. Sulla base degli elementi noti della qualità attesa, si può progettare il livello di qualità necessaria attraverso: risorse umane e finanziarie, elementi quantitativi e qualitativi del sistema di erogazione dei servizi.

La *qualità erogata* rappresenta quanto viene realmente fornito all'utente. Da questa si può rilevare lo scostamento positivo o negativo rispetto alla qualità progettata.

La *qualità paragonata* è quella che viene rilevata confrontando i propri dati con quelli di altre organizzazioni analoghe o simili o meglio ancora con altre biblioteche che siano considerate erogatrici di servizi di buona qualità.

La *qualità percepita* è quella che l'utente dichiara di vedere, di sentire, di percepire e per la quale si dichiara soddisfatto o insoddisfatto. E' da tenere presente, che la percezione è comunque soggettiva: un identico standard di erogazione può essere diversamente percepito da utenti diversi a seconda delle componenti psicologiche, sociali e culturali in campo⁹.

Possiamo a questo punto definire cosa si intende per qualità del servizio, o *Service Quality*, secondo la percezione dell'utente. La *Service Quality* è definita come l'intensità e la direzione della discrepanza (*gap*) esistente tra le aspettative o desideri del consumatore (ciò che l'utente ritiene che il fornitore di servizi debba offrirgli), e la sua percezione in relazione al servizio erogato.

Le percezioni sono i giudizi che il consumatore dà delle prestazioni/erogazioni di servizio effettivamente ricevute. Ne consegue che, se non vi è corrispondenza tra servizio atteso e percepito, si crea un "divario" che è interesse del fornitore colmare. Questo *gap* complessivo è influenzato da quattro divari, che si riferiscono alla valutazione dei bisogni degli utenti fatta dal management, allo sviluppo di sistemi di servizio, al coinvolgimento dei dipendenti nell'erogazione del servizio e alle comunicazioni esterne sull'erogazione stessa.

Per valutare il livello delle aspettative dell'utente e delle percezioni sul servizio realmente ricevuto, gli studiosi hanno sviluppato procedure sempre più sofisticate. Molti di questi metodi si basano su scale di valutazione (a punteggio da 1

⁹ N. Agostini *Se la biblioteca è orientata all'utente*, "Biblioteche Oggi", 2001, vol. 19 n. 2 pp. 24-32.

a 5 che corrisponde a una scala qualitativa che varia da molto insoddisfacente a molto soddisfacente) per dare indicazione dell'importanza relativa delle dimensioni che influenzano la percezione del servizio da parte dell'utente.

Queste scale permettono di misurare non solo le prestazioni fornite, rispetto alle aspettative dell'utente, ma anche di delineare le tendenze della qualità del servizio nel tempo, di confrontare settori o filiali di un'organizzazione, di comparare le proprie prestazioni con quelle della concorrenza, di misurare l'importanza relativa delle dimensioni qualitative del servizio, di confrontare le prestazioni fornite con le priorità dell'utente e di segmentare la clientela¹⁰.

Particolarmente importante è l'aspettativa degli utenti, in quanto la loro percezione dipende da quanto essi hanno già sperimentato. Per esempio, l'utente che non abbia avuto esperienza di servizi di elevata qualità potrebbe essere portato a ritenersi soddisfatto con livelli più bassi di qualità. Altri fattori che possono influenzare le aspettative di un consumatore sono ad esempio la comunicazione "passa-parola", le esigenze personali e le comunicazioni esterne.

La qualità del servizio non è misurabile direttamente e deve quindi essere descritta tramite le sue principali dimensioni che sono:

- gli aspetti tangibili (l'aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, il personale);
- l'affidabilità (capacità di prestare servizio in modo affidabile e preciso);
- la capacità di risposta (volontà di aiutare i clienti e di fornire prontamente il servizio);
- la competenza (possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie per prestare il servizio);
- la cortesia (cordialità gentilezza del personale);
- la credibilità (attendibilità del fornitore);
- l'accesso (facilità e accessibilità di contatto);
- la comunicazione (tenere i clienti informati, ascoltarli, e usare un linguaggio comprensibile);
- la comprensione del cliente (capire le loro esigenze)¹¹.

¹⁰ P. Malvezzi, *Misurare la customer satisfaction nelle biblioteche*, Bologna 2003.

¹¹ V. Zeithaml, A. Parasuraman, L. Berry, *Servire Qualità*, McGraw-Hill, Milano 2000.

1.3.3 La gestione della qualità

La gestione della qualità, ossia l'impegno degli organismi istituzionali della biblioteca atto a raggiungere adeguati livelli di qualità e a soddisfare i bisogni espressi e latenti dei propri utenti, prevede tre livelli:

- la pianificazione: nella quale ci si pone la domanda “cosa vogliamo fare?”, ossia si cerca di determinare gli obiettivi istituzionali della biblioteca;
- il controllo: nel quale si verifica ciò che si sta effettivamente facendo;
- il miglioramento: nel quale partendo dal presupposto che lo standard di qualità può essere incrementato si vuole indagare sulle diverse possibilità di miglioramento.

Dal momento che la qualità si identifica con ciò che serve per raggiungere lo scopo prefissato, la definizione specifica di qualità per una singola biblioteca è determinare dal suo fine o compito istituzionale. La formulazione del compito istituzionale deve specificare qual è l'utenza che la biblioteca intende servire e che tipo di servizi fondamentali ha intenzione di erogare. Lo scopo di una biblioteca universitaria può essere così riassunto: selezionare, raccogliere, organizzare l'informazione e consentirne l'accesso agli utenti, primo luogo a quelli istituzionali, vale a dire ai membri dell'istituzione.

Il controllo della qualità è il passo successivo alla pianificazione. Per stabilire se una biblioteca sta realizzando quanto pianificato, è necessario avere un criterio di valutazione. Questo criterio è la misurazione delle prestazioni.

La misurazione delle prestazioni è la raccolta dei dati non solo statistici che descrivono le prestazioni della biblioteca, e l'analisi di questi dati per valutare le prestazioni. Ovvero il confronto tra ciò che una biblioteca sta facendo (prestazione), ciò che deve fare (compito istituzionale), e ciò che si è proposta di fare.

La prestazione è il livello raggiunto dalla biblioteca nel conseguimento dei suoi obiettivi, soprattutto in relazione ai clienti. Un indicatore di prestazione è un'espressione quantitativa utilizzata per valutare e confrontare la prestazione di una biblioteca nel raggiungimento dei suoi obiettivi. I risultati della misurazione delle prestazioni indicheranno se ci si è posti degli scopi troppo ambiziosi (non raggiungibili) o troppo modesti (facilmente superabili). Misurare la soddisfazione

degli utenti chiarirà se i loro bisogni sono cambiati se è necessario ridefinire gli scopi. Pianificare, misurare, e ottenere dei miglioramenti, rappresentano le diverse fasi di un processo senza soluzione di continuità¹².

1.4 L'EFFICIENZA: ANALIZZARE LA USER SATISFACTION

L'obiettivo principale e la "misura" delle biblioteche orientate all'efficacia è la soddisfazione dell'utente/cliente (*user/costumer satisfaction*). Per raggiungere tale scopo oltre a garantire un'alta produttività del portafoglio servizi in termini di offerta (di informazione, di lettura, etc.) è necessario lavorare alla qualità interattiva delle transazioni di servizio. Infatti, per quanto paradossale possa apparire, un utente che abbia ottenuto esattamente ciò che cercava (un libro in consultazione, la fotocopia di un articolo una lista bibliografica, etc.) non possiamo definirlo un utente soddisfatto, se non consideriamo anche tutti aspetti intangibili e immateriali che attengono all'esperienza di contatto, la quale nasce dall'interazione di diverse componenti: l'utente, il personale, gli ambienti e le attrezzature.

1.4.1 La User Satisfaction

Se si ragiona dal punto di vista dell'utente, l'esperienza ideale di contatto con la biblioteca può essere così sintetizzata:

- massimo beneficio, ossia l'utente ritiene che la prestazione dell'erogazione abbia soddisfatto pienamente le sue aspettative di servizio;
- sacrificio minimo, ossia l'utente giudica accettabile la spesa sostenuta in termini di tempo e denaro.

¹² Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana del Measuring Quality, International federation of library associations and institutions, Associazione Italiana Biblioteche, Roma 1999, pp18-23.

Il livello di soddisfazione sarà tanto più alto, quanto più ci si avvicinerà a questo risultato. Combinando la componente *prestazione* con la componente *sacrificio* possiamo schematicamente individuare quattro situazioni-base, che corrispondono ad altrettanti livelli di *user satisfaction*:

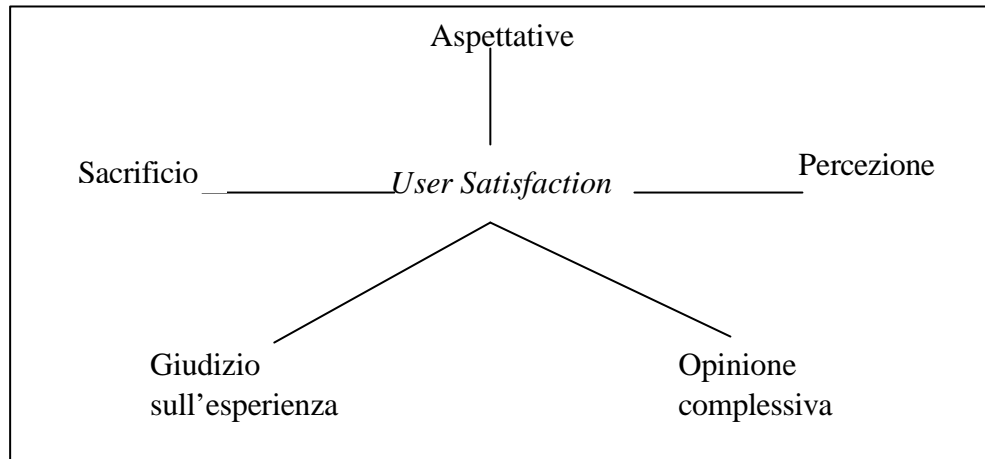
- Situazione 1: sacrificio elevato/prestazione modesta.
Risultato: massimo livello di insoddisfazione; valutazione fortemente negativa del servizio; rischio di reclamo.
- Situazione 2: sacrificio modesto/prestazione modesta.
Risultato: insoddisfazione contenuta; sospensione del giudizio; incertezza circa l'opportunità di ripetere l'esperienza.
- Situazione 3: sacrificio elevato/prestazione elevata.
Risultato: soddisfazione contenuta; giudizio moderatamente positivo; incertezza circa l'opportunità di ripetere l'esperienza.
- Situazione 4: sacrificio modesto/prestazione elevata.
Risultato: massimo livello di soddisfazione; giudizio nettamente positivo; fiducia nell'opportunità di ripetere l'esperienza.

Da questa schematizzazione è possibile dare una definizione di *user satisfaction* calibrata sul rapporto biblioteca-utente: in biblioteca la *User Satisfaction* nasce come percezione dell'utente di aver proficuamente impegnato il proprio tempo e speso bene il proprio denaro, avendo ricevuto, rispetto alle proprie aspettative, e in un determinato contesto ambientale, le migliori prestazioni possibili di servizio.

Associando il concetto di *user satisfaction* alla percezione del servizio avvertita dal singolo utente, si riconosce implicitamente che in discussione c'è un

valore soggettivo, mai qualcosa di intrinseco al servizio. Dunque non c'è qualità se il singolo utente non ne percepisce la presenza.

La *user satisfaction* può essere rappresentata in forma di diagramma, con i relativi flussi di entrata e di uscita¹³ (*Schema 1*).



Schema 1: Rappresentazione della *User Satisfaction*.

Il giudizio di qualità sul servizio scaturisce sostanzialmente dal confronto tra la qualità percepita e quella attesa, schematicamente possiamo affermare che se:

la qualità percepita > qualità attesa = Giudizio tendenzialmente favorevole;
la qualità percepita < qualità attesa = Giudizio tendenzialmente sfavorevole.

Il giudizio finale assume quindi segno positivo della *user satisfaction*, solo nel caso in cui l'utente percepisca il servizio come nettamente superiore alle attese. Altrimenti, più ampio sarà il differenziale negativo, più drastico risulterà il giudizio sull'esperienza.

¹³ G. Di Domenico, M. Rosco, *Comunicazione e marketing della biblioteca*, Editrice Bibliografica, Milano 1998, pp. 107-109.

1.4.2 La normativa ISO

Nel 1998 una commissione istituita dalla federazione internazionale ISO (*International Standard Organization*), ha redatto una serie di parametri per la valutazione delle biblioteche, che prende il nome di ISO 11620. *Information and Documentation–Library performance indicators*. Lo scopo principale di questi standard è quello di assicurare un utilizzo univoco degli indicatori di performance da parte delle biblioteche e dare delle direttive generali sulle modalità di misurazione. Precedentemente, questo argomento era già stato trattato da altre normative sempre dell'ISO (ISO9004-2), ma in questa sede il testo vigente viene non solo aggiornato alle mutate condizioni generali del sistema bibliotecario, ma anche ampliato e approfondito in alcuni aspetti. L'ISO definisce l'indicatore di *performance* come una grandezza quantitativa o ordinale, che può essere numerica o verbale, idonea a valutare e comparare la prestazione di una biblioteca nel raggiungimento dei propri obiettivi. Utilizzare un indicatore di *performance* presenta i seguenti vantaggi:

- l'indicatore fornisce una valutazione sintetica di fenomeni complessi;
- consente di valutare, con un unico strumento, lo stesso fenomeno in più unità di osservazione (le biblioteche) e quindi serve a fare un confronto tra strutture differenti (si deve fare attenzione che i criteri siano i medesimi, e che comunque i dati potrebbero essere influenzati dalla disomogeneità dei contesti);
- permette di valutare lo stesso fenomeno in tempi diversi, e consente di monitorare l'andamento dei dati nel corso degli anni;
- garantisce il controllo sul sistema: è una sorta di segnale in grado di avvisarci se qualcosa non sta funzionando come dovrebbe;
- consente di esprimere giudizi e prendere decisioni per ottenere cambiamenti; esso è in grado di dirci quali siano gli interventi prioritari;
- genera una valutazione esplicita del valore del sistema, cioè permette la massima trasparenza delle informazioni.

La normativa si articola in cinque macroaree in cui è possibile suddividere gli indicatori relativi alle attività e i servizi comunemente offerti dalle biblioteche:

1. percezione degli utenti;
2. servizi al pubblico;

3. servizi tecnici;
4. promozione dei servizi;
5. disponibilità e uso delle risorse umane.

Mentre per le ultime quattro aree, l'indicatore finale viene calcolato sulla media ponderata di più indici statistici, con peso proporzionale all'importanza relativa che la normativa attribuisce a ciascuno, la percezione degli utenti viene calcolata tramite l'indicatore B. 1.1.1–*User Satisfaction*. Si deve inoltre evidenziare come gli ultimi quattro indicatori sono ricavati dall'elaborazione di dati oggettivi, facilmente ottenibili dalla misurazione di determinate quantità raccolte tramite un questionario somministrato al personale tecnico-amministrativo, a differenza del primo che è il risultato di un'indagine sottoposta agli utenti stessi della biblioteca.

Il calcolo di tale indicatore viene ottenuto dai dati raccolti attraverso un questionario che elenca tutti i servizi offerti dalla biblioteca e dei quali si è interessati ad avere un giudizio. A ciascun servizio valutato singolarmente o all'insieme dei servizi offerti dalla biblioteca viene associato un punteggio medio calcolato su una scala a 5 punti, dove 1 corrisponde al punteggio minimo attribuibile. Il questionario viene somministrato a un campione rappresentativo della popolazione che usufruisce del servizio. Una volta raccolti i dati necessari si ottiene la *user satisfaction* media dal rapporto:

A/B dove

- A è la somma dei valori di ogni servizio indicato da ogni utente;
- B è il numero di persone intervistate.

Per ogni servizio o aspetto di un servizio questo indicatore assume un valore numerico compreso tra 1 e 5, con una cifra decimale. Esso calcolato per ogni quesito proposto, deve essere affiancato dalle frequenze, ossia dal numero di volte in cui ogni punteggio appare in modo da vedere come la percezione degli utenti è distribuita nel *range* di punteggi possibili¹⁴.

¹⁴ P. Bellini, I. Rizzi, *ISO11620. Stima della target population. Indicatore B. 1.1.1.- User satisfaction*. "Biblioteche Oggi", Genova–Febbraio 2001, pp. 52-68.

CAPITOLO 2

SVILUPPO DELL'INDAGINE STATISTICA

2.1 INDAGINE TOTALE O CAMPIONARIA?

Oggetto di ogni indagine statistica è la conoscenza di una popolazione, intesa come insieme, come aggregato, di un'unità elementare in cui il fenomeno di studio si manifesta. In linea generale si può essere interessati a:

- conoscere le caratteristiche di una popolazione,
- conoscere il comportamento di una popolazione,
- conoscere l'opinione di una popolazione.

Una medesima indagine può avere come obiettivo quello di raccogliere uno o più di questi tipi di informazione.

Le informazioni attorno alla popolazione, ossia attorno alle variabili che la caratterizzano, possono essere il frutto di una *rilevazione totale o censuaria*, oppure di una *rilevazione campionaria*: nel primo caso si procede alla disamina, una ad una, di tutte le unità della popolazione; nel secondo, si limita l'analisi ad una parte delle unità, ad un campione, avendo tuttavia come obiettivo lo studio dell'intera popolazione.

Il principale limite legato all'indagine totale è il costo che bisogna sostenere per attuare un progetto simile. Infatti, si può analizzare come i costi legati alle ricerche siano di due tipi: i costi fissi che non variano al variare della numerosità (per esempio i costi legati alla preparazione del questionario), e i costi variabili che invece, sono proporzionali al numero di unità coinvolte nell'indagine (per esempio i costi legati alla stampa, la consegna e il ritiro dei questionari). Un ulteriore problema consiste nella complessità della rilevazione, sia nel senso di difficoltà di somministrazione del questionario a un numero così elevato di soggetti, sia nel senso di determinazione della numerosità della popolazione, sia nel senso di difficoltà di gestione dei dati rilevati.

Nell'indagine condotta, in riferimento alla valutazione dei servizi offerti dalla Biblioteca Centrale di ateneo dell'università di Milano-Bicocca, la scelta sulla tipologia di rilevazione da adottare, è ricaduta sull'indagine campionaria, dati i notevoli vantaggi che offre questa metodologia in termini di risparmio nei costi e nei tempi di somministrazione del questionario. La società oggi, necessita in misura sempre maggiore di informazioni rapide e tempestive e un'indagine totale su una

vasta popolazione richiede oggettivamente, a prescindere dai mezzi economici a disposizione, tempi di esecuzione non brevi. L'indagine campionaria consente inoltre, essendo minore il numero di unità da osservare, d'impiegare personale più specializzato nella raccolta dei dati, in modo da ottenere risultati più accurati e precisi.

2.2 LE FASI DI UN'INDAGINE STATISTICA

Qualsiasi ricerca statistica richiede la predisposizione di un piano di lavoro dove vengono definiti e precisati gli aspetti fondamentali dell'indagine. Tali aspetti, per un'indagine campionaria, si possono così definire:

1. formulazione degli obiettivi dell'indagine;
2. periodo di svolgimento e periodo di riferimento;
3. determinazione della lista;
4. scelta del piano di campionamento;
5. metodo di raccolta dei dati;
6. lavoro sul campo e addestramento dei rilevatori;
7. elaborazione ed analisi dei dati;
8. preparazione della relazione finale.

Formulazione degli obiettivi dell'indagine

Si tratta di precisare gli scopi dello studio e le sue finalità conoscitive, ossia la meta che la ricerca persegue.

Rientra nella definizione degli obiettivi l'indicazione del grado di precisione voluto per i risultati dell'indagine. Si tratta di un problema molto delicato perché il livello di precisione influenza il costo dell'indagine.

La definizione dell'oggetto dell'indagine comporta anche la determinazione della popolazione da studiare detta *popolazione obiettivo* o *universo*. La popolazione è composta dall'insieme delle *unità statistiche*, come sono chiamate le unità elementari della popolazione. L'unità statistica deve essere determinata senza

ambiguità e la sua descrizione deve corrispondere a criteri certi anche per confrontare tra loro i risultati di diverse indagini.

Fondamentale è pure la definizione dell'*unità di rilevazione* vale a dire dell'entità di riferimento nelle fasi della raccolta delle informazioni statistiche; l'unità di rilevazione può coincidere con l'unità statistica o risultare da un insieme d'unità statistiche tra loro vincolate da determinate relazioni (es.: nel censimento della popolazione italiano l'unità statistica è la singola persona e l'unità di rilevazione è la famiglia).

Periodo di svolgimento e periodo di riferimento

Il tempo si introduce come fattore determinante nel caso delle indagini, specialmente nel caso di quelle campionarie, influenzandole a vari livelli.

La data d'inizio dell'indagine ed il periodo durante il quale eseguirla sono determinate dalla natura dei dati che si desiderano raccogliere, dalle condizioni in cui si svolge l'indagine e dalle conseguenze che il periodo scelto ha su i dati raccolti.

Per *periodo di svolgimento* si intende il periodo effettivo in cui la raccolta dei dati verrà eseguita (può essere un giorno, una settimana o diversi mesi a seconda della complessità ed estensione dell'indagine).

Per *periodo di riferimento* si intende il lasso di tempo in cui vanno riferite le informazioni concernenti le unità indagate.

Per *periodo di ricordo* si intende la lunghezza del periodo di riferimento più lo scostamento, se esiste, tra la fine di questo e il momento dell'intervista.

Cercare di individuare un periodo di riferimento adeguato al tipo di indagine che si vuole condurre, e quindi al tipo di dati che si vogliono raccogliere è basilare. Inoltre si deve tenere in considerazione il fatto che, nonostante un periodo di riferimento più lungo permette di raccogliere un maggior numero di informazioni, l'errore di misura dovuto a problemi di memoria (omissione o errata collocazione temporale di un evento) aumenta al crescere della lunghezza del periodo medesimo.

Determinazione della lista

La *lista* è l'elenco delle etichette che contrassegnano tutte le unità della popolazione e che contengono le informazioni necessarie alla loro individuazione sia tutti gli altri procedimenti che possono essere usati per selezionare le unità, nel caso d'indagine campionaria, e reperirle sul campo. La lista viene detta anche base campionaria, in quanto rappresenta la base per la scelta delle unità da inserire nel campione. E' chiaro che la lista deve consentire l'esatta individuazione delle unità, affinché queste possano essere osservate qualora vengano selezionate.

A questo punto è necessario introdurre la distinzione tra *popolazione obiettivo* e *popolazione osservata*. La prima, si è visto, è la popolazione oggetto d'interesse della ricerca, la seconda è quella da cui vengono scelte le unità del campione. E' chiaro che le due entità possono non coincidere: i difetti cui è soggetta una lista possono essere legati al fatto che alcune unità della popolazione sono omesse oppure ripetute più di una volta, alcune unità sono individuate in modo impreciso oppure sono inserite nella popolazione, nonostante non vi appartengano o ancora la lista potrebbe non comprendere dei particolari sottoinsiemi della popolazione. Per questi motivi è necessario che la lista risulti rispetto alla popolazione obiettivo:

- *completa*: contenere tutti i nominativi delle unità di rilevazione della popolazione designata e nessun nominativo estraneo o ripetuto;
- *aggiornata*: contenere tutti i nominativi della popolazione alla data più vicina nel tempo all'indagine;
- *informativa*: ciascun nominativo deve essere distinguibile dagli altri ed individuabile.

Parlando di liste, si è finora fatto riferimento in modo implicito ad elenchi precostituiti di unità: elenchi telefonici, liste elettorali, repertori d'impres,ecc.; vi sono situazioni in cui la lista va costruita per la specifica rilevazione.

Scelta del piano di campionamento

Per piano di campionamento si intende il procedimento con cui viene formato il campione. Nelle indagini di larga scala il piano di campionamento ha generalmente

una struttura complessa. E' quasi sempre a più stadi, nel senso che le unità finali non vengono scelte direttamente, ma attraverso tappe successive. Questo processo consiste nella stratificazione, ossia il raggruppamento delle unità della popolazione in sottoinsiemi più omogenei, da ciascuno dei quali viene poi estratto un campione indipendente.

A caratterizzare un piano di campionamento concorrono gli schemi probabilistici che si adottano per l'estrazione delle unità nei diversi stadi di campionamento e il dimensionamento del campione; tale questione è legata strettamente al grado di precisione che si fissa per i risultati dell'indagine.

Metodo di raccolta dei dati

Si tratta di stabilire come acquisire le informazioni desiderate. I dati possono essere raccolti tramite diverse tecniche: interviste dirette, telefoniche, o inviando un questionario postale. La scelta deve considerare sia le possibilità esistenti (risorse finanziarie, esistenza di schedari, tempo,...) sia le caratteristiche che devono avere le informazioni che si raccolgono (precisione desiderata, sensibilità dei caratteri in esame,...) Ai differenti metodi è associato un diverso grado di attendibilità dei risultati.

Intervista diretta

L'intervista diretta prevede la presenza di un intervistatore, ossia di personale istruito per la somministrazione in grado di fornire chiarimenti e spiegazioni in merito a quesiti poco chiari, nel caso in cui l'intervistato ne abbia bisogno. Inoltre la presenza dell'intervistatore permette di garantire l'identità del rispondente, e può accrescere l'interesse dell'intervistato nel rispondere in modo completo.

Il maggiore svantaggio oltre all'aumento dei costi dell'indagine legati ai corsi di formazione, è dato dal fatto che si potrebbero verificare alcune distorsioni nelle risposte dovute al condizionamento della presenza dell'intervistatore.

Intervista telefonica

Con il diffondersi del telefono nella maggior parte della popolazione, si sviluppa l'intervista telefonica, che viene utilizzata grazie alla maggior tempestività di rilevamento, ai costi contenuti che bisogna sostenere per eseguirla e al controllo automatico dei dati (CATI, *Computer Assisted Telephone Interviewing*).

Gli svantaggi di questa metodologia sono che non si è in grado né di accertare l'identità dell'intervistatore, né di garantire la totale copertura della popolazione di riferimento, con il rischio di costruire campioni non rappresentativi.

Autocompilazione

L'autocompilazione può prevedere diverse forme di somministrazione:

- questionario inviato per posta;
- consegnato direttamente dall'intervistatore, che tornerà a ritirarlo dopo un breve periodo di tempo.

Questa tecnica che fra tutte quelle proposte finora comporta costi minori data l'assenza dell'intervistatore e tempi di rilevazione bassi, garantisce un certo grado di libertà nella compilazione dato che l'intervistato può decidere di rispondere quando più gli fa comodo e quando ha tempo di riflettere.

Il maggior rischio cui si va incontro in questo tipo di somministrazione è l'elevato numero dei non rispondenti; il questionario inviato per posta presenta una percentuale di rifiuti più alta anche a causa degli indirizzi sbagliati.

Intervista sul PC

La gestione delle informazioni è sicuramente più facile da un punto di vista organizzativo se i dati vengono immediatamente immagazzinati in un sistema di *software* in grado di elaborarli immediatamente. E' proprio a causa di questo fattore che negli ultimi anni si sta diffondendo l'intervista sul *PC*.

Esistono principalmente due approcci diversi nell'utilizzo del computer nel condurre le indagini: l'approccio assemblato e quello integrato. Il primo si appoggia su diverse applicazioni *software* per ogni passo di cui si compone la rilevazione statistica, mentre il secondo tipo di gestione utilizza un singolo pacchetto applicativo per l'intero processo di misurazione.

Intervista sul Web

L'indagine sul web consiste nel mettere il questionario su un sito web, e chiedere agli intervistati di compilarlo utilizzando il proprio *browser*.

Il questionario ha una forma semplice che presenta le domande seguite dalle possibili risposte o da campi di digitazione. Ovviamente, i dati raccolti possono essere immediatamente immagazzinati in un *file* che può essere successivamente analizzato tramite l'utilizzo di pacchetti statistici adeguati.

Gli inconvenienti che si possono riscontrare se l'indagine fosse condotta tramite un *server* remoto, grazie al quale ogni intervistato può rispondere collegandosi in rete da qualsiasi computer a sua disposizione, sono diversi:

- non è semplice, e nemmeno sempre possibile, essere sicuri che la stessa persona risponda al questionario una volta sola;
- la grafica del questionario è influenzata dalla dimensione e dalla risoluzione grafica dello schermo, e varia notevolmente tra i computer;
- se le risposte prevedono un giudizio su una scala di valori, e la lista delle domande è talmente lunga che prevede una barra di scorrimento laterale, l'intervistato potrebbe perdere di vista la scala dei giudizi in base alla quale è chiamato a esprimere un'opinione. In questo modo dovrà memorizzare il valore della scala, e ciò può provocare errori nelle risposte;
- il questionario su internet deve essere scritto in linguaggio *Javascript* e *Html*, che potrebbe funzionare diversamente a seconda dei *browser*; questo può inficiare l'affidabilità del questionario;
- le domande a risposta aperta prevedono uno spazio limitato di digitazione;
- rilevare o cancellare un questionario potrebbe richiedere l'intervento di personale competente, e ciò implica l'impiego di risorse umane aggiuntive nel processo di rilevazione;
- il questionario somministrato via Internet è accessibile solo a coloro che dispongono di Internet.

Qualunque sia il metodo di intervista prescelto, lo strumento fondamentale per la raccolta dei dati è il questionario. Non è difficile capire quale possa essere l'impatto della qualità del questionario sulla accuratezza dei risultati dell'indagine,

dove per qualità ci si intende la chiarezza e l'inequivocabilità dei quesiti, l'ordine in cui questi si succedono nonché la presenza di domande di controllo. La costruzione del questionario, quindi, chiama in causa competenze che vanno oltre al campo strettamente statistico, quali quello psicologico.

Il modo più diretto per venire a conoscenza dell'opinione degli utenti in relazione a quanto la biblioteca offre, è quello di dar loro l'opportunità di esprimersi. Il questionario risulta essere il metodo di comunicazione più efficace a misurare quanto il servizio offerto si avvicini alle aspettative dell'utente: poiché la qualità è una proprietà attribuita al servizio da colui che lo utilizza; si ha che quanto maggiore risulta essere la soddisfazione del cliente, tanto migliore si può supporre la qualità del servizio. Inoltre nel questionario possono essere inserite alcune domande riguardanti la persona intervistata al fine di identificarne lo *status* generale (nel caso specifico di biblioteche universitarie la classificazione può essere fatta in base agli studenti, ai dottorandi, ai professori o al personale tecnico-amministrativo). Infatti dall'analisi incrociata dello *status* del rispondente e del grado di soddisfazione, si può studiare in che modo variano le necessità di differenti categorie di utilizzatori del servizio bibliotecario.

Lavoro sul campo e addestramento dei rilevatori

La natura dell'indagine, la sua maggiore o minore complessità, determinano le modalità organizzative con cui la raccolta dei dati viene espletata.

L'addestramento dei rilevatori è un compito assai importante: non va sviluppato soltanto la competenza nello specifico settore d'indagine, come la definizione dei concetti e dei termini concernenti il questionario, ma anche la capacità di acquisire ed enucleare informazioni dalle più diverse fonti. E' inoltre opportuno che l'addestramento sia condotto da un unico gruppo di istruttori, evitando intermediari.

Lavoro sul campo significa anche supervisione dell'attività dei rilevatori. Nelle indagini su larga scala questo compito va necessariamente affidato a personale specializzato che sia in contatto, per la risoluzione dei problemi contingenti, con strutture preposte alla propagazione del campione e all'analisi dei dati.

Elaborazione e analisi dei dati

L'elaborazione dei dati, che nelle indagini di grande mole si avvalgono ormai di *software* specializzato che tiene conto del piano di campionamento impiegato, deve essere preceduto da revisione qualitativa e quantitativa dei dati stessi. L'elaborazione produce tabelle e grafici che costituiscono la base per l'analisi dei risultati dell'indagine.

Preparazione della relazione finale

La relazione deve contenere specifici paragrafi concernenti le finalità dell'indagine, la popolazione osservata, il metodo di raccolta dei dati, il periodo di riferimento, il piano di campionamento ed i metodi di stima adottati, la presentazione dei risultati, l'accuratezza delle stime e la struttura dei costi¹⁵.

Dopo aver introdotto tutte le fasi che devono essere svolte nella predisposizione del piano di indagine, nei paragrafi seguenti di questo capitolo, concentrerò la mia attenzione nel descrivere le scelte di natura prettamente statistica adottate nella redazione del piano di indagine per la somministrazione del questionario.

Prima di procedere nella descrizione dello sviluppo dell'indagine è necessario fare una precisazione sulla struttura della biblioteca dell'università degli studi di Milano-Bicocca. Questa ultima è infatti organizzata in tre diversi sedi:

- biblioteca centrale;
- biblioteca di scienze;
- biblioteca di medicina.

La sede Centrale della biblioteca di ateneo nasce durante l'anno accademico 1997/1998, quando la facoltà di Economia e la II facoltà di Giurisprudenza dell'università degli studi di Milano vengono trasferite nel nuovo polo universitario

¹⁵ G. Cicchitelli, A. Herzel, G.E. Montanari, *Il campionamento statistico*, Il mulino, Bologna 1997, pp. 18-31.

della Bicocca, portando con se le proprie biblioteche; le sedi di scienze e di medicina, sono state inaugurate nel 2001. Esse servono otto facoltà, quali Economia, Scienze Matematiche Fisiche e Naturali, Scienze Statistiche, Sociologia, Scienze della Formazione, Giurisprudenza, Psicologia, Medicina e Chirurgia, articolate in quaranta corsi di laurea. Le sedi offrono complessivamente 4390 ml di scaffali aperti accessibili direttamente dagli utenti con un patrimonio bibliografico, collocato e ordinato secondo la Classificazione Decimale *Dewey* (CDD), che si compone di :

- 75.000 volumi;
- 1.600 testate di periodici, oltre a numerose opere in consultazione;
- 70 basi di dati;
- 5.200 titoli di periodici elettronici *full-text*, accessibili da tutte le postazioni in rete di ateneo¹⁶.

L'analisi che ho condotto, interesserà solo la Sede Centrale della biblioteca universitaria di Milano-Bicocca. I servizi che offre la biblioteca consistono nel:

- Prestito libri: dura 30 giorni e si può rinnovare se il libro non è stato prenotato. Il numero massimo di prestiti consentiti è di 3 volumi, calcolati su tutte le sedi della Biblioteca.
- Consulenza bibliografica: bibliotecari esperti sono pronti a fornire supporto per ricerche su cataloghi, siti Internet, banche dati bibliografiche, riviste elettroniche.
- Risorse Elettroniche: si possono consultare banche dati e riviste elettroniche *on-line* , attraverso i terminali a disposizione in sala.
- Servizi Interbibliotecari: consentono di richiedere ad altre biblioteche e di far arrivare presso la biblioteca di ateneo libri e articoli di riviste che non sono disponibili presso la Biblioteca stessa o presso altre biblioteche pubbliche nell'area milanese.
- Carrels: presso la sede sono a disposizione di laureandi, dottorandi, docenti e ricercati 20 *carrels*, cioè spazi riservati per attività individuali di studio o di ricerca.
- Opac: un catalogo in linea che consente collegandosi di conoscere la disponibilità dei volumi e dei periodici delle tre sedi, anche da casa.

- Servizi via web: attraverso il catalogo ciascun utente, identificandosi può visualizzare la situazione dei propri prestiti, registrare il rinnovo dei prestiti in corso e le prenotazioni per volumi non disponibili a scaffale.

2.3 OBIETTIVI

Nel primo capitolo ho accennato al fatto che la maggior parte degli studi sulla soddisfazione degli utenti delle biblioteche è stata svolta nei paesi anglosassoni. Si può notare come, nel corso degli ultimi anni, anche in Italia, ci si sta muovendo verso un'analisi della qualità anche nel settore pubblico, nonché in ambito bibliotecario. Questo perché la gestione del servizio viene finalmente orientata al cliente-utente, e ha come obiettivo il miglioramento della qualità del servizio offerto, al fine di aumentare la soddisfazione dell'utenza. Questa ultima viene misurata indirettamente attraverso la qualità percepita dai medesimi. Partendo da questo presupposto si deve considerare il fatto che uno stesso livello di qualità del servizio fornito, può essere giudicato diversamente da soggetti distinti, dato che la soddisfazione è una misura soggettiva.

Nel panorama italiano solo alcune università hanno redatto un questionario da somministrare agli utenti delle proprie sedi bibliotecarie, ma con rilevazioni sperimentali, non costanti nel tempo tanto da non permettere comparazioni attendibili, e molto legate alla realtà che si voleva analizzare. Proprio a causa delle forti diversità tra le diverse biblioteche italiane, con particolare accento a quelle universitarie, i questionari finora costruiti possono essere somministrati al livello nazionale. La biblioteca dell'università di Milano-Bicocca ha voluto portare avanti un progetto che presto verrà attuato a livello nazionale, costruendo un questionario *ad hoc* che fosse in grado di rilevare il livello di qualità dei servizi offerti dalla biblioteca medesima, attraverso l'analisi della soddisfazione degli utenti.

L'indagine sul sistema bibliotecario di ateneo, si prefigge infatti, come obiettivi principali:

- la misurazione del grado di soddisfacimento degli utenti del servizio;

¹⁶ Dati aggiornati al 20/05/2004.

- rilevazione di bisogni latenti e risposta con implementazione programmata dei servizi;
- modifiche e miglioramenti nell'erogazione dei servizi.

Risulta chiaro che l'attenzione della ricerca è focalizzata sull'utenza del servizio, quindi prima di procedere nell'analisi, è opportuno definire la *popolazione di riferimento*, ossia l'insieme di tutti gli individui sui quali si intende andare ad analizzare alcuni particolari aspetti. La normativa ISO 11620 (1998) a questo proposito effettua la distinzione tra:

- **UTENTI POTENZIALI:** cioè tutti coloro che in un dato periodo temporale esprimano o no il bisogno di ricorrere ai servizi della biblioteca;
- **UTENTI EFFETTIVI:** cioè tutti quei soggetti che facciano effettivamente uso della biblioteca nel periodo di riferimento, ossia che si siano serviti di uno o più dei suoi servizi.

Nell'ambito dell'utenza potenziale, come specificato dallo standard IFLA¹⁷ e come approfondito dal GIM¹⁸, è poi possibile fare un'ulteriore classificazione tra utenti primari e utenti secondari. Nel primo gruppo rientrano gli utenti istituzionali (come gli studenti, i ricercatori, i professori, il personale tecnico amministrativo dell'università), e quelli non istituzionali (che cioè non appartengono all'università, a cui però è riservato un trattamento equiparato a quello dei membri dell'ateneo). Il secondo gruppo comprende invece, tutte le persone che usufruiscono della biblioteca, a cui è però riservato un trattamento secondario rispetto ai destinatari primari.

¹⁷ *International Federation of Library Association and Institution.*

¹⁸ Il GIM è nato nel 2000 quando i rappresentanti delle università di Padova, Trento, Parma, Firenze, il Politecnico di Torino e Milano Bicocca hanno deciso di costruire un gruppo di lavoro che lavorasse in maniera coordinata al fine di individuare delle metodologie comuni per la misurazione e la valutazione dei servizi bibliotecari. Solo più tardi anche l'università di Bologna è entrata a far parte di questo progetto. Dalla sua nascita ad oggi il GIM ha ampliato i propri obiettivi, sviluppando le problematiche inerenti la costituzione di un sistema nazionale permanente di monitoraggio sulle biblioteche universitarie, lo sviluppo dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo e la presentazione di progetti, in ambito nazionale e internazionale, nell'ambito della misurazione e della valutazione delle biblioteche e dei relativi SBA (Sistema Bibliotecario di Ateneo).

2.4 PERIODO DI SVOLGIMENTO E PERIODO DI RIFERIMENTO

Nel questionario sulla soddisfazione degli utenti della biblioteca di ateneo dell'università di Milano-Bicocca abbiamo considerato come periodo di riferimento i due mesi precedenti al giorno dell'intervista. Questa tipologia di formulazione del quesito retrospettivo, ossia il voler indagare sulle abitudini degli utenti negli ultimi due mesi antecedenti la data dell'intervista indipendentemente dal periodo in cui questa verrà somministrata, rientra nella casistica in cui il periodo è mobile, ma ha un'ampiezza fissa uguale per tutti gli intervistati.

Il questionario è stato somministrato presso la sede della Biblioteca Centrale nel periodo tra il 18 novembre e il 16 gennaio, con una pausa nel periodo natalizio.

2.5 LA LISTA

Come prima cosa, è stato necessario decidere se far riferimento al gruppo degli utenti potenziali o a quello degli utenti effettivi. Definire precisamente l'utenza potenziale è però abbastanza problematico a causa di diversi fattori. La diffusione delle reti interbibliotecarie di ateneo, amplifica il bacino degli utenti potenziali esterni all'università, rendendo impossibile l'individuazione completa degli stessi. Un'altra difficoltà nella quale si incomberebbe, è costituita dal fatto che non tutti gli utenti potenziali siano stati almeno una volta utenti reali del servizio, e che quindi una volta interpellati, questi non siano in grado di fornire un giudizio concreto. Questi casi comporterebbero una serie di non risposte totali, che pur non creando distorsioni nel campione (perché di non interesse ai fini dell'indagine), potrebbero poi comportare problemi nei risultati finali. A causa della natura dell'indagine atta a raccogliere informazioni sulla qualità dei servizi erogati dalla biblioteca e conoscere il livello di soddisfazione degli utenti, non ha quindi senso includere nel campione anche soggetti che non utilizzano i servizi bibliotecari.

Tuttavia il problema più considerevole da affrontare, è stato quello di come contattare le unità da osservare. Anche supponendo di essere riusciti a ottenere una lista “completa”, bisognerebbe a questo punto: inviare a tutte le persone interessate, una lettera nella quale si illustrino le finalità dell'indagine e si faccia richiesta di partecipare ad essa; fissare un appuntamento per la compilazione del questionario ecc. Come già si potrà intuire, con tale procedura si sarebbero allungati di molto i tempi di somministrazione del questionario. Anche se questo fosse stato fatto compilare *on-line* si sarebbero presentati molti problemi; si pensi ad esempio a tutte le persone che non avrebbero risposto totalmente o parzialmente, e che quindi avremmo dovuto richiamare nuovamente.

Per tutte queste difficoltà di carattere organizzativo, ma soprattutto perché ai fini dell'indagine ci interessa valutare il giudizio di coloro che realmente usufruiscono di tale servizio, abbiamo deciso di non considerare tutta l'utenza potenziale. Da quanto appena scritto si potrebbe pensare che ho incluso nella lista della popolazione tutti gli utenti effettivi della biblioteca; in realtà questa affermazione non è vera dato che ho escluso alcuni soggetti rientranti in questa categoria.

Nell'indagine svolta in biblioteca, la determinazione delle unità da includere nel campione ha assunto un ruolo rilevante dal momento che non disponevamo di una lista precostituita delle unità di interesse, ossia di tutti gli utenti che frequentano abitualmente una delle tre sedi della biblioteca. Però grazie al nuovo sistema universitario *badge*, introdotto nel corso del 2002 nelle sedi Centrale e Medicina, con il quale si memorizza l'ora d'ingresso e il numero identificativo associato ad ogni tesserino universitario della persona che entra (che coincide con il numero di matricola per gli studenti della Bicocca), siamo stati in grado di estrarre da queste informazioni la tipologia di utente associato ad ogni tessera. Siamo quindi riusciti a risalire alla composizione dell'utenza reale della biblioteca e attraverso l'utilizzo di un particolare schema di campionamento abbiamo estratto il campione. Nei paragrafi seguenti spiegherò come.

2.6 SCELTA DEL PIANO DI CAMPIONAMENTO

In funzione al tipo di tecniche utilizzate per selezionare il campione, si individuano due macro-categorie di campionamento:

- campionamento probabilistici: ogni unità facente parte della popolazione ha probabilità nota e non nulla di entrare a far parte del campione;
- campionamenti non probabilistici: le unità che appartengono alla popolazione sono scelte in maniera non casuale.

Nella prima categoria si cerca di intervistare un sottoinsieme d'unità che rappresenti il più possibile fedelmente la composizione dell'intera popolazione e verificare che la numerosità campionaria sia abbastanza elevata per poter estendere i dati raccolti all'intera popolazione. In questo gruppo rientrano:

- campionamento casuale semplice con ripetizione;
- campionamento casuale semplice senza ripetizione;
- campionamento in blocco;
- campionamento stratificato;
- campionamento a due stadi;
- campionamento a grappoli;
- campionamento sistematico.

Nella seconda categoria la difficoltà principale è che non si conosce la probabilità dell'errore statistico, ossia lo scostamento tra il valore ottenuto dalla rilevazione sulle unità statistiche e il valore vero che si dovrebbe osservare sulle unità stesse, in assenza di errori degli stimatori utilizzati (questo errore è perfettamente determinabile nel caso di campionamenti probabilistici). Gli errori campionari sono dovuti al fatto che si osserva solo una parte della popolazione, a differenza degli errori non campionari che sono tutti quegli errori dovuti all'azione combinata dei fattori che agiscono in modo tale che l'osservazione si discosti dalla realtà (errori legati al rilevamento, alle mancate risposte, alle distorsioni legate agli intervistatori). In questa tipologia rientrano:

- campionamento a scelta ragionata;
- campionamento per quote;
- campionamento a valanga;

- campionamento per accessibilità;
- campionamento di volontari.

Il campionamento che abbiamo adottato rientra nella seconda tipologia, in particolare si tratta del campionamento per quote.

2.6.1 Campionamento per quote

Con questo metodo la popolazione di riferimento viene suddivisa in gruppi omogenei, detti strati in base a dei caratteri di controllo. Il campione viene quindi formato in modo tale che la numerosità campionaria di ciascuno strato sia proporzionale alle distribuzioni conosciute nella popolazione obiettivo. Questo metodo si basa sul principio che se il campione rispetta la distribuzione dei caratteri di controllo si può supporre che sia rappresentativo anche per la variabile osservata, permettendo di estendere i risultati all'intera popolazione. La determinazione delle quote si può basare su più di un carattere contemporaneamente, procedendo tramite un'analisi incrociata della composizione della popolazione in relazione alle variabili scelte.

Il grande vantaggio di questa metodologia è che consente di ovviare al problema della mancanza della lista e dei non rispondenti, nel senso che è possibile sostituire con un rispondente alternativo, una persona riluttante a partecipare all'indagine, purché i due abbiano le stesse caratteristiche sul carattere di controllo.

L'unico inconveniente, essendo un campionamento non probabilistico è che non si conosce la probabilità dell'errore statistico, ossia la precisione dei parametri, nonostante il rispetto delle proporzioni imposte dalle quote limiti il margine d'errore.

Nel nostro caso le variabili di controllo sono state il sesso e la facoltà di provenienza.

2.6.2 La formazione delle quote

Come ho già spiegato in precedenza, il campionamento per quote consente di ovviare al problema della mancanza di una lista. Così per costruire le quote abbiamo fatto ricorso ai listati d'ingresso 2003 della Biblioteca Centrale, che si ottengono grazie alle informazioni registrate tramite il sistema *badge*. In questi elenchi sono riportate tutte l'entrate giornaliere, con il corrispondente orario e codice identificativo personale (numero di matricola), dal quale siamo riusciti a risalire al sesso e alla sua facoltà di provenienza dell'utente. Per creare un campione che fosse ben rappresentativo abbiamo considerato gli ingressi rilevati durante tre settimane (da lunedì a venerdì) nei seguenti periodi: 12-21 marzo, 27-31 gennaio, 12-16 maggio. Da questi dati abbiamo ricavato la composizione della popolazione rispetto a due variabili: sesso e facoltà. Per rendere più immediata la comprensione, abbiamo poi rappresentato tali informazioni con una quota composta da 100 unità rispettando le proporzioni osservate dei due caratteri:

- sesso:

SESSO	
Maschi	44
Femmine	56

- facoltà di provenienza:

FACOLTA'	Totale	Maschi	Femmine
Economia	45	26	19
Giurisprudenza	20	9	11
Scienze della Formazione	9	1	8
Sociologia	6	2	4
Psicologia	14	3	11
Scienze Statistiche	2	1	1
Scienze Matem. Fisiche e Naturali	2	1	1
Informatica (Scienze Mat.Fis.Nat)	2	1	1
Totale	100	44	56

Nella nostra indagine abbiamo considerato un campione composto da quattro quote di 100 unità e una da 50, strutturate nel modo appena illustrato. Abbiamo

quindi deciso di analizzare un campione la cui numerosità iniziale risaliva a 450 unità.

Nel periodo di svolgimento dell'indagine sono stati raccolti 416 studenti. Questo scostamento è dovuto soprattutto alla difficoltà riscontrata nel reperimento di alcune tipologie di unità, infatti, sono mancati i dati relativi a 3 studenti di scienze matematiche fisiche e naturali, 3 di scienze statistiche, 5 di economia, 12 di giurisprudenza e 2 di informatica. Altre unità sono invece mancate a causa di errori compiuti nella compilazione del questionario.

Successivamente dai 416 questionari utilizzabili sono stati tolti ancora 27 studenti, che hanno risposto ad una delle due domande di seguito riportate, in modo da condurre la loro intervista direttamente alla fine del questionario. Questo tipo di domanda, chiamata in gergo statistico *domanda filtro*, viene introdotta quando dalla risposta ad essa dipendono diverse sezioni del questionario; viene cioè utilizzata come domanda d'accesso a sequenze di altre domande, alle quali l'intervistato può rispondere solo presenta determinati requisiti. Tali domande selezionano il sottogruppo o i sottogruppi a cui porre i quesiti successivi e sono molto utili quando le domande successive entrano nel dettaglio, così da non richiedere un' inutile perdita di tempo per chi non possiede i requisiti per rispondere. Nel nostro questionario ci sono due domande di questo tipo:

- La domanda 1.4, "E' la prima volta che frequenti questa biblioteca?", prevede due modalità di risposta così strutturate: se si seleziona l'opzione "no", si procede con la somministrazione del questionario, mentre se si sceglie l'opzione "si", viene interrotta l'intervista in quanto mancano i requisiti necessari per essere in grado di rispondere alle domande successive. E' ovvio che un utente che frequenta per la prima volta la biblioteca non ha mai usufruito dei servizi da essa erogati, e quindi non è in grado di formularne un giudizio in merito ad essi.
- L'altra domanda che genera una situazione analoga è la domanda 1.9, "Quante volte ha frequentato questa biblioteca negli ultimi due mesi". La modalità di risposta che comporta la chiusura dell'intervista, in questo caso è l'opzione "mai". Questo perché l'utente effettuando tale scelta non

risulta idoneo all'indagine, in quanto non ha frequentato la biblioteca nel periodo di riferimento da noi considerato.

Di questi 27 studenti esclusi dall'indagine 18 studenti hanno risposto “sì” alla 1.4, e 9 “mai” alla 1.9. Abbiamo quindi condotto l'indagine riferendoci ai dati di 389 studenti.

2.7 LA COSTRUZIONE DEL QUESTIONARIO

Una volta stabilito l'oggetto che si vuole esaminare e determinati gli obiettivi che si vogliono raggiungere, si passa alla costruzione dello strumento d'analisi che, come abbiamo già precedentemente spiegato, è il questionario. Di questa fase della pianificazione dell'indagine, particolarmente delicata, se ne è già occupata la studentessa Suardi Elisa nella redazione della sua tesi di laurea in Statistica e Informatica, così intitolata: “Valutare i servizi della Biblioteca di Milano-Bicocca, costruzione di un questionario elettronico”.

L'esecuzione dei processi che portano allo sviluppo del questionario si articolano in tre livelli che sono:

- *la progettazione* del questionario attraverso la costruzione dello schema concettuale;
- *la redazione* del questionario;
- *e la verifica* del questionario.

2.7.1 La progettazione del questionario

La fase di progettazione consiste nel convertire le generiche esigenze conoscitive in concetti operativi. Si tratta in altre parole di scomporre il problema generale in tanti piccoli sottoproblemi, i quali a loro volta ulteriormente specificati, daranno luogo alle variabili effettive da misurare e, quindi alle domande vere e proprie da includere nel questionario.

Per effettuare queste operazioni si è ricorso alla progettazione concettuale del questionario che si basa sul metodo dello schema concettuale, utilizzando il modello entità/relazione dell'ISTAT (1989). Per ulteriori approfondimenti su questo argomento si rimanda alla consultazione del sopracitato lavoro.

2.7.2 La redazione del questionario

La fase di redazione del questionario è quella in cui si darà corpo allo scheletro del questionario vero e proprio, dove verranno formulate le domande definitive.

Il questionario che è stato somministrato agli utenti delle biblioteche di ateneo dell'università degli studi di Milano-Bicocca è il risultato di un lungo processo durante il quale numerose modifiche sono state apportate alla bozza originale, sia da un punto di vista statistico, nel senso di formulazione e ordine delle domande, sia da un punto di vista tecnico, nel senso di utilità dei quesiti introdotti. Il problema principale, infatti, è stato quello di riuscire a conciliare le esigenze dei responsabili della biblioteca e le condizioni di analisi e di strutturazione delle domande a livello statistico. Durante questa fase bisogna porre particolare attenzione sia alla pertinenza delle domande inserite sia ad adottare dei criteri validi per l'ordine di sequenza delle domande.

Il questionario è stato diviso in tre parti principali, ognuna delle quali corrisponde a una macroarea di rilevazione. La prima parte comprende domande sui fatti, che rilevano eventi e comportamenti oggettivi, mentre la seconda e la terza si compongono principalmente di domande d'opinione, nelle quali si chiede di dare un giudizio soggettivo rispettivamente alla soddisfazione di alcuni aspetti relativi alla biblioteca. L'analisi congiunta della seconda e terza sezione permette di effettuare una valutazione incrociata relativa alla soddisfazione-importanza. La seconda parte può a sua volta essere divisa in due sottoaree: nella prima si è interessati a conoscere il giudizio su alcune caratteristiche generali della biblioteca, mentre nella seconda si vuole approfondire l'opinione sui servizi offerti.

Completata la stesura del questionario, è stato riscritto in formato *HTML* (*Hyper Text Markup Language*) in modo da permettere la sua attivazione sul web.

2.7.3 La verifica del questionario

Dopo che è stato redatto bisogna verificare che la versione del questionario così com'è risponda alle esigenze conoscitive dell'indagine e che sia facilmente comprensibile da parte degli intervistati. Oltre a verificare che le domande possano contribuire in modo discriminante alla definizione del concetto, l'analisi del questionario ha lo scopo di rilevare i seguenti aspetti: grado di completezza e di correttezza dal punto di vista delle informazioni raccolte, grado di chiarezza e di accoglienza del questionario da parte dei rispondenti, e l'idoneità dello strumento ad essere facilmente gestito dall'intervistatore.

Il questionario può essere verificato dal lato:

- della validità: una misura si definisce valida quando non esistono errori sistematici e casuali che possono influenzarla;
- dall'affidabilità: ossia il grado di stabilità grazie al quale un esperimento produce gli stessi risultati su prove ripetute.

A tal proposito è stato effettuato un pre-test somministrando il questionario a 20 utenti, grazie al quale è stato possibile rilevare suggerimenti validi per modificare il questionario in modo da renderlo più vicino alle esigenze dei rispondenti.

2.8 METODO DI RACCOLTA DEI DATI

Dopo aver determinato le domande del questionario e stabilito il metodo di campionamento da adottare per cercare di raccogliere informazioni sugli utenti, bisogna porre attenzione alla modalità di somministrazione del questionario medesimo, ossia del metodo più efficiente per raccogliere i dati necessari all'indagine.

Dopo aver analizzato le varie tipologie di raccolta dei dati, e soprattutto i vantaggi e gli svantaggi legati ad ognuna di esse, si è deciso di somministrare il questionario preparato, precedentemente caricato sul *server* (un *server* locale, che consente l'accesso remoto solo se si immette direttamente l'*Url* “www.outcomes.dimequant.unimib.Biblioteca.Centrale/index.jps” nella barra degli indirizzi dal momento che non esiste link che conduca a queste pagine), all'ingresso della biblioteca. In questo modo i dati sono stati memorizzati in tempo reale, pronti per essere elaborati. Con questo metodo si è evitato di escludere dall'indagine coloro che non hanno accesso ad Internet. Si è così ovviato agli inconvenienti legati alla risoluzione grafica del questionario e grazie al controllo di un rilevatore si è evitato che la stessa persona potesse rispondere più di una volta al questionario.

Questa soluzione accomuna, quindi i vantaggi legati all'intervista sul *PC* e su Web. Inoltre, cerca di limitare gli svantaggi dell'indagine via Internet poiché l'accesso remoto non è consentito. Sono del tutto inesistenti gli inconvenienti che si verificano tramite telefono.

2.8.1 Tipi di interviste

Nella determinazione della scelta relativa alla metodologia di somministrazione del questionario bisogna tenere in considerazione anche l'influenza che questo può avere sul grado di standardizzazione nella formulazione e sequenza delle domande, e conseguentemente nei margini di discrezionalità che sono lasciati all'intervistatore. A questo proposito si distinguono tre tipi principali di interviste, legate a tre livelli di flessibilità dei quesiti:

- intervista non strutturata: utile nel caso in cui il ricercatore non conosca in maniera approfondita le modalità di presentazione del fenomeno; in questo tipo di interviste non ci sono domande precostituite, ma una serie di argomenti da trattare in quesiti aperti, per tale ragione è necessario che gli intervistatori siano altamente specializzati tanto da essere in grado di cogliere anche da risposte imprecise indicazioni utili per l'indagine;

- intervista semistrutturata: utile quando il ricercatore pur essendo a conoscenza degli aspetti fondamentali del fenomeno oggetto di studio ha bisogno di indagare più approfonditamente; il questionario si presenta con una strutturazione parziale, non esistono solo argomenti da trattare, ma delle domande specifiche da rivolgere, che in gran parte risultano essere aperte;
- intervista strutturata: utile quando il ricercatore conosce bene il fenomeno e le modalità in cui si manifesta; il questionario è articolato in modo da raccogliere sistematicamente le informazioni, e in modo da vincolare l'intervistatore.

Nella nostra indagine, sottoposta agli utenti della biblioteca di Milano-Bicocca, abbiamo deciso di utilizzare questa ultima tipologia di intervista, in quanto è la più facile da gestire tra tutte quelle proposte. Le modalità di risposta sono previste a priori in fase di redazione del questionario e consentono l'analisi dei dati rilevati attraverso la codifica delle risposte.

2.9 LAVORO SUL CAMPO E ADDESTRAMENTO DEI RILEVATORI

Come ho già precedentemente spiegato, nella nostra indagine abbiamo adottato l'intervista strutturata, caratterizzata dalla presenza di domande prevalentemente chiuse (ossia con modalità di risposta previste), di rapida e facile comprensione, che vincolano strettamente le funzioni degli intervistatori. I loro compiti, nella nostra indagine, sono consistiti nel:

- selezionare il campione all'ingresso della biblioteca, facendo riferimento alle quote stabilite;
- accertare i dati dell'intervistato per verificarne l'effettiva idoneità a rientrare nel campione;
- evitare situazioni di interviste ripetute;
- comunicare le modalità di compilazione del questionario elettronico e di eventuali ulteriori chiarimenti;

- all'assistenza durante l'intervista.

Per queste ragioni non è stato necessario ricorrere a corsi di addestramento e preparazione specifici per gli intervistatori.

Per quanto riguarda le ultime due fasi che caratterizzano l'indagine campionaria, ovvero l'elaborazione e analisi dei dati e la redazione della relazione finale, rimandiamo la loro trattazione al capitolo seguente.

2.10 SCELTA DELLA SCALA DI VALUTAZIONE

Per misurare il livello di soddisfazione degli utenti della biblioteca circa la qualità percepita del servizio ricevuto, andremo a intervistare loro chiedendogli di esprimere un giudizio relativamente alle proprie esperienze personali. Infatti un'opinione non è osservabile direttamente, ma può essere misurata indirettamente tramite le sue manifestazioni. Misurare significa assegnare dei numeri alle caratteristiche di un'unità statistica in modo tale che il risultato della misurazione sia attendibile. Il processo di misura avviene, quindi, attraverso la trasformazione delle dimensioni da misurare in punteggi numerici. Questo processo prende il nome di *scaling*, e si differenzia dalla *classificazione*, nella quale le dimensioni sono definite in base alle loro caratteristiche qualitative.

Per elaborare i dati raccolti attraverso la determinazione di grandezze quali la media, la varianza, e non solo le frequenze assolute, è necessario che i giudizi espressi siano di carattere quantitativo e non qualitativo, perciò devono essere associati a dei voti. Inoltre bisogna fare in modo che questi voti siano omogenei fra di loro, ossia vengano espressi nella stessa unità di misura. Questa unità di misura prende il nome di *scala di valutazione*. Se si fa riferimento alla scala, la risposta fornita si identifica con il valore numerico assegnato dal rispondente, ed è importante che la distanza tra la risposta fornita e la risposta vera (latente) sia nulla; infatti, una misura potrà essere ritenuta attendibile solo se il suo errore è contenuto.

Una scala di valutazione si ottiene quando un ricercatore fissa le modalità di un carattere e indica i criteri di appartenenza delle unità statistiche alle stesse.

Assegnare un valore numerico alle singole caratteristiche con cui un fenomeno potrebbe manifestarsi, è uno dei problemi cruciali nella determinazione delle scale di misurazione. In particolare le scale di valutazione devono soddisfare i seguenti requisiti fondamentali:

- l'*equidistanza* tra i punti;
- l'esistenza del *punto d'indifferenza* (che bilancia la scala suddividendola in due parti uguali per i giudizi negativi e quelli positivi);
- il principio di *continuum*, che a volte viene reso discreto dai numeri, implica che le risposte siano ordinabili su una scala all'interno della quale il rispondente deve saper individuare la posizione che meglio lo rappresenta.

Quando si chiede all'intervistato di assegnare un giudizio su una scala di punteggi è opportuno prevedere anche una possibilità di risposta per chi non ha un'opinione o non è in grado di giudicare in merito al quesito proposto; anche se sarebbe meglio far precedere a tali domande dei filtri al fine di poter discriminare coloro che effettivamente sanno dare un giudizio (in questo modo si limitano le mancate risposte).

Esistono diverse tipologie di scale:

- Scale nominali, nelle quali i numeri identificano e classificano gli oggetti;
- Scale ordinali, nelle quali viene indicato il valore numerico degli oggetti, ma non l'intensità delle differenze tra i due valori;
- Scale a intervalli, in cui l'origine dei dati non è fissata, ed è possibile calcolare le differenze tra intensità;
- Scale di rapporto, in cui l'origine dei dati è fissata, tanto che è possibile calcolare i rapporti fra le intensità.

Un'altra classificazione distingue le scale secondo la loro variabilità nel riportare i giudizi espressi dagli intervistatori, e possono essere di tipo *comparativo* o *non comparativo*.

Scale comparative

Nelle scale di tipo comparativo si chiede all'intervistato di effettuare un confronto tra due servizi (o prodotti) in base a un determinato criterio che potrebbe essere sia di natura oggettiva sia soggettiva. Esempi di queste scale sono:

- confronti doppi;
- confronti *Metric Dollar*;
- *Rank Order*;
- *Constant Sum*;
- *Q-Sort*.

Confronti doppi

Questo tipo di scala permette all'intervistatore di scegliere tra due prodotti o servizi in base a un criterio soggettivo.

Confronti Dollar Metric

Simile alla precedente, ma all'intervistato si chiede anche quanto sarebbe disposto a pagare per avere il prodotto o servizio scelto.

Rank Order

Si somministra all'intervistato un elenco di numerosi prodotti o servizi e si chiede di ordinarli in base alle proprie preferenze.

Somma costante (constant sum)

L'intervistato ha sempre a disposizione un elenco con diversi prodotti o servizi, e gli viene chiesto di attribuire ad ognuno un punteggio in modo tale che la somma finale sia sempre un numero prefissato (generalmente 100 o suoi sottomultipli).

Q-sort

Simile alla *Rank Order*, ma con la differenza che all'intervistato è richiesto di ordinare i prodotti o servizi elencati secondo un qualche criterio scelto e specificato.

Scale non comparative

Nelle scale di tipo non comparativo, a differenza di quelle di tipo comparativo si chiede all'intervistato di valutare un prodotto o un servizio, senza doverli rapportare ad altri. Questo tipo di classificazione è noto in letteratura anche con il nome di *monadic scaling*. All'interno di questa tipologia di scale rientrano:

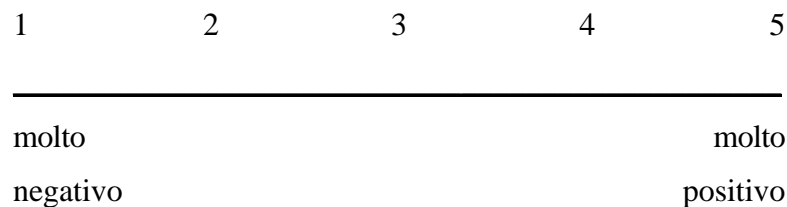
- *Continuos Rating*;
- *Intemized Rating*.

Continuos Rating

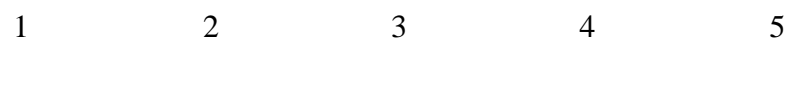
L'intervistato deve assegnare un punteggio, posizionando su una retta, ad alcuni attributi del prodotto o servizio.

Rientrano in questa categoria le scale a termometro, nelle quali vengono elencate le risposte su un *continuum* definito solo alle due estremità e reso discreto da numeri, e le scale numeriche, nelle quali l'intervistato ha a disposizione un ventaglio di punteggi da attribuire, solitamente compresi tra 1 e 5 o tra 1 o 10.

Graficamente la scala a termometro appare nel seguente modo:



mentre la scala numerica è del tipo:



Itemized Rating

All'intervistato si presentano una serie di categorie, numerate o etichettate con giudizi sintetici, correlate al prodotto o servizio da analizzare e gli si chiede di indicare quelle con le quali concorda¹⁹.

Molto Abbastanza Poco Per niente

Nel questionario somministrato agli utenti della biblioteca dell'ateneo di Milano-Bicocca, nelle domande relative all'opinione degli utenti, è stata adottata una scala di tipo *continuous rating*. L'intervistato ha dovuto assegnare un punteggio compreso tra 1 e 5 in base al suo livello di soddisfazione relativamente a un particolare servizio, o aspetto di esso, fornito dalla biblioteca stessa. La scala prevede un *range* di 5 valori, rappresentabili da una retta, dove al valore 1 viene associata la totale insoddisfazione dell'utente e al valore 5 viene invece associata la totale soddisfazione relativa a quel particolare servizio che è chiamato a valutare. Oltre a determinare gli estremi dei valori della scala dei giudizi, abbiamo introdotto anche il grado di soddisfazione associato a ciascun livello interno al *range*. In particolare la scala adottata è la seguente:

Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Indifferente	Soddisfatto	Soddisfatto
1	2	3	4	5

Si nota quindi come vengono soddisfatti i requisiti di equispaziatura tra i punteggi, e la presenza di un punto di indifferenza pari a 3 che divide la scala in due parti diametralmente opposte, ciascuna con 2 giudizi, per esprimere il proprio livello di soddisfazione o di insoddisfazione.

¹⁹ Carpita M., Zavarrone E., *Dispensa del corso di Statistica Economica (Analisi di Mercato)*.

CAPITOLO 3

ELABORAZIONE

E

ANALISI DEI DATI

3.1 INTRODUZIONE

L'analisi che sto conducendo sui dati rilevati è di tipo descrittivo, in quanto l'obiettivo primario è quello di sintetizzare con opportune grandezze le caratteristiche più salienti del fenomeno oggetto di studio.

Come ho già precedentemente spiegato, le rilevazioni sono state raccolte in un *data base*, che ha consentito di immagazzinare le informazioni in tempo reale. Successivamente ho riunito i casi simili attraverso la stesura di tabelle di frequenze, per dare una visione dell'importanza relativa delle singole modalità per ogni carattere. Per tale ragione terminata la raccolta dei dati, ho trasferito i dati dal *data base*, in un semplice file in *Excell*, che mi ha consentito di lavorare su di essi e di estrarre le informazioni che interessano ai fini dell'indagine. Nel *data base* le unità sono state rilevate attraverso 112 variabili disposte lungo le colonne, corrispondenti alle domande e alle rispettive modalità di risposta del questionario, mentre ad ogni riga corrispondeva una unità statistica.

Per prima cosa ho proceduto ad operare un primo controllo e una “pulizia” dei dati, per eliminare gli errori presenti nel file (di questo argomento ho parlato già nel paragrafo 2.6.2). Ho poi effettuato l'analisi utilizzando il programma statistico SPSS.

In questo capitolo presenterò le tabelle di frequenza e le relative interpretazioni dei risultati ottenuti da queste applicazioni. Queste tabelle sono infatti le descrizioni più complete dei fenomeni oggetti di studio. Purtroppo le informazioni presenti nelle distribuzioni si prestano poco ad essere ricordate e non permettono confronti immediati. Ho quindi scelto di calcolare anche il valor medio, in quanto è una grandezza dotata di grande capacità di sintesi e di immediata interpretazione. Sono riuscita a pervenire a questo valore grazie al tipo di scala di valutazione adottata, nella quale alle etichette con i giudizi sintetici corrispondo punteggi numerici. Abbiamo deciso di adottare questa scala per uniformarci alle normative ISO, dato che in merito a questo argomento si sono aperti molti dibattiti.

Prima di addentrarci nell'analisi è necessario rimandare ad una lettura del questionario utilizzato nell'analisi, annesso in appendice (Allegato).

Come ho già spiegato il questionario si compone di tre macroaree:

1. nella prima parte si raccolgono le informazioni generali sull'utente;
2. nella seconda si rilevano le valutazioni inerenti ai servizi offerti dalla biblioteca frequentata abitualmente;
3. nell'ultima parte si prendono informazioni sull'utilità degli aspetti precedentemente valutati.

Nei paragrafi seguenti analizzerò ed elaborerò i dati relativi alle 389 unità rilevate per ognuna delle aree sopraccitate, utilizzando dati percentuali in quanto di più immediata comprensione.

3.2 PARTE PRIMA: INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

In questa parte del questionario sono stati raccolti i dati relativi agli utenti che hanno collaborato all'indagine.

Domanda 1.1: Data di nascita

Purtroppo dalla rilevazione risultano presenti molti errori nella codifica di questa informazione, causati da errate digitazioni degli intervistati, per questo motivo non terrò in considerazione questa variabile nell'analisi

Domanda 1.2: Sesso

Come ho precedentemente spiegato il sesso è stata una delle due variabili di controllo dell'indagine. La distribuzione di frequenze percentuali per questo carattere è risultata quindi pari a quella stabilita a priori nella costituzione delle quote, anche se in realtà tali valori si discostano da quelli originali dell'1.5%. Questo scostamento è stato causato dall'eliminazione di alcune unità che non ho potuto considerare nell'indagine, argomento già trattato nel paragrafo 2.6.2.

Dall'indagine è risultato che il 57.84%, quindi più della metà dei rispondenti è di sesso femminile (quindi 42.16% di sesso maschile). Questa lieve prevalenza

femminile potrebbe essere giustificata dal fatto che nell'università di Milano Bicocca il 61.98% degli iscritti risulta essere di sesso femminile²⁰.

Domanda 1.3: Tipologia d'utente

Con questo quesito si è accertato che tutte le 389 unità assumono su questa variabile valore *studente*, in quanto avevamo stabilito a priori di considerare solo questa tipologia. All'interno di questa domanda abbiamo poi rilevato:

1. la distribuzione rispetto all'ANNO D'ISCRIZIONE: come si può osservare in *Tabella 1* gli utenti che frequentano più assiduamente la biblioteca sono quelli iscritti al quarto anno di corso, quindi si parla di studenti pressoché al termine degli studi, laureandi che molto probabilmente frequentano la biblioteca per ricerche bibliografiche inerenti alle tesi di laurea. Gli studenti iscritti al primo anno che entrano in biblioteca sono invece molto pochi, questo potrebbe soprattutto dipendere dal fatto che questi soggetti nel primo anno di studi sono troppo occupati a seguire le lezioni e non hanno quindi tempo di frequentare la biblioteca oppure sono ancora poco informati circa la sua esistenza e i servizi da essa offerti.

	ANNO1	ANNO2	ANNO3	ANNO4	ANNO5	ANNO6	ANNO7
Totale	8,48%	14,40%	20,05%	22,37%	18,77%	11,83%	4,11%

Tabella 1: Ripartizione degli utenti in base all'anno d'iscrizione

2. la percentuale di studenti LAUREANDO, cioè prossimi alla laurea e che stanno scrivendo la tesi, rappresenta il 32.6% sul totale. Di questi il 66.9% è di sesso femminile, mentre il 33.1% di sesso maschile.

Domanda 1.4: "E' la prima volta che frequenta questa biblioteca?"

Come ho già spiegato nel capitolo precedente (paragrafo 2.6.2), questa domanda è un *filtro*. L'introduzione di questo quesito è servita per evitare di continuare a sottoporre il questionario a studenti che entravano per la prima volta in

²⁰ Dati riferiti agli iscritti all'anno accademico 2003-2004: 10449 maschi e 17032 femmine.

biblioteca proprio nel giorno dell'intervista. Questa scelta è motivata dal fatto che questi soggetti non avendo frequentato la biblioteca in altre occasioni, non sarebbero poi stati in grado di continuare a rispondere al questionario e quindi di esprimere un giudizio in merito ai servizi offerti dalla biblioteca. La risposta affermativa a questa domanda conduce infatti l'intervistato al termine del questionario. Ricordo infatti che hanno risposto di sì a questo quesito 18 studenti, che sono stati quindi esclusi dall'analisi.

Domanda 1.5: “Ha frequentato altre biblioteche dell’ateneo di Milano-Bicocca oltre a questa negli ultimi due mesi?”

Dall'analisi dei dati raccolti in corrispondenza di questo quesito è risultato che solo il 6.2% ha frequentato altre biblioteche oltre a quella della sede Centrale. Di questi il 95.8% ha visitato la biblioteca di Scienze e il restante 12.5% quella di Medicina. Questa domanda è stata introdotta perché nel caso in cui un intervistato risponda positivamente, sappiamo che pur non avendo le caratteristiche richieste per rientrare nel campione di questa sede bibliotecaria, potrebbe essere idoneo a partecipare all'indagine in un'altra sede.

Domanda 1.6: “Ha frequentato altre biblioteche (di qualsiasi genere) negli ultimi due mesi?”

Questa domanda è solo una precisazione per conoscere le abitudini dell'utente. Da questo quesito si è osservato che ben il 61.2% degli utenti ha frequentato altre biblioteche oltre a quella che stiamo considerando nell'indagine.

Domanda 1.7: “Perché sta entrando in questa biblioteca?”

Con questa domanda si vuole indagare sulle cause che hanno indotto un soggetto a recarsi in biblioteca poiché consente di conoscere l'esigenze e i bisogni più diffusi. Questa domanda prevede un *range* di modalità di risposte (consultazione delle risorse bibliotecarie, servizi interbibliotecari, utilizzo dell'Opac, servizio di prestito, servizio di *reference*, utilizzo delle risorse in formato elettronico, studiare con materiale proprio) attraverso cui i rispondenti si sono così distribuiti (*Tabella 2*):

		UNOPUNTOSETTE						
		Consultare	Interbibliot.	Opac	Prestito	Reference	RisorseElett.	Studiare
SESSO	Femmina	12,89%	1,78%	6,22%	12,44%	0,44%	1,78%	64,44%
	Maschio	8,54%	0,61%	2,44%	8,54%	0,00%	1,22%	78,66%
Totale		11,05%	1,29%	4,63%	10,80%	0,26%	1,54%	70,44%

Tabella 2: Ripartizione in base alla variabile sesso dei motivi che inducono un utente a entrare in biblioteca

Come si può osservare la stragrande maggioranza degli utenti, ben il 70.44%, si reca in biblioteca per studiare con materiale proprio, in particolar modo i maschi. Solo l'11.05% degli utenti è motivato dal servizio di consultazione e il 10.80% dal prestito bibliotecario. Si rende a questo punto interessante verificare se sia fondata l'ipotesi che avevamo precedentemente formulato, ovvero che gli studenti iscritti ai primi tre anni di corso frequentano la biblioteca soprattutto per studiare con materiale proprio, usufruendo in minima parte degli altri servizi offerti, che sono invece più utilizzati dai laureandi, soprattutto durante la redazione della tesi di laurea. A questo proposito, presento qui di seguito, la *Tabella 3*, che mette in relazione le motivazioni che inducono gli utenti ad entrare in biblioteca con l'anno d'iscrizione degli stessi.

		UNOPUNTOSETTE						
ANNO_ISCRIZ		Consultare	Interbibliotecari	Opac	Prestito	Reference	RisorseElett.	Studiare
anno1		6,06%	0,00%	6,06%	6,06%	0,00%	0,00%	81,82%
anno2		5,36%	0,00%	3,57%	1,79%	0,00%	0,00%	89,29%
anno3		6,41%	2,56%	6,41%	6,41%	0,00%	1,28%	76,92%
anno4		5,75%	2,30%	2,30%	16,09%	1,15%	4,60%	67,82%
anno5		21,92%	1,37%	4,11%	15,07%	0,00%	0,00%	57,53%
anno6		15,22%	0,00%	6,52%	13,04%	0,00%	2,17%	63,04%
anno7		31,25%	0,00%	6,25%	18,75%	0,00%	0,00%	43,75%

Tabella 3: Distribuzione delle motivazioni che inducono un'utente a frequentare la biblioteca in relazione all'anno d'iscrizione dell'utente.

Osservando la *Tabella 3* si può notare che tendenzialmente l'ipotesi fatta è veritiera in quanto all'aumentare dell'anno d'iscrizione si nota:

- una costante diminuzione della motivazione “studiare”;
- una cospicua crescita della motivazione “consultare”;
- un aumento della motivazione “prestito”.

Se analizziamo anche la *Tabella 4*, di seguito riportata si può notare che le percentuali relative ai servizi offerti dalla biblioteca assumono valori significativi solo per la tipologia di utenti laureandi, e che complessivamente il 50.49% dei essi si reca in biblioteca per utilizzare i servizi da essa forniti; in particolare il servizio di prestito risulta essere quello più richiesto (19.69%), seguito da quello di consultazione (18.11%). Posso quindi convalidare l'ipotesi formulata precedentemente.

		UNOPUNTOSETTE						
		Consultare	Interbibliot.	Opac	Prestito	Reference	RisorseElettr.	Studiare
LAUREANDO	No	7,63%	1,15%	3,44%	6,49%	0,00%	0,76%	80,53%
	Si	18,11%	1,57%	7,09%	19,69%	0,79%	3,15%	49,61%

Tabella 4: Ri partizione in base alla variabile laureando dei motivi che inducono un utente a entrare in biblioteca

Domanda 1.8: "Come è venuto a conoscenza di questa biblioteca?"

Questa domanda cerca di scoprire la modalità di conoscenza della sede Centrale della biblioteca da parte degli intervistatori al fine di vedere se la capacità di comunicazione della biblioteca con i suoi utenti sia adeguata.

La domanda prevede le seguenti modalità di risposta così ripartite:

		UNOPUNTOOTTO			
		collegli	docenti	Materiale	sito
Totale		51,67%	1,80%	10,54%	35,99%

Tabella 5: Distribuzione della fonte di conoscenza.

Il passa-parola tra i colleghi (51.57%) risulta essere il mezzo più efficiente per venire a conoscenza dell'esistenza della biblioteca, ne consegue che le capacità di comunicazioni della biblioteca non sono sufficientemente efficaci. Tuttavia l'informazione fornita dal sito è abbastanza buona, anche se c'è la possibilità di potenziare maggiormente la capacità comunicativa fornita da questo mezzo.

Domanda 1.9: “Quante volte ha frequentato questa biblioteca negli ultimi due mesi, a parte oggi?”

Questa domanda prevede le seguenti modalità di risposta:

- quasi tutti i giorni;
- almeno una volta a settimana;
- meno di una volta a settimana;
- mai.

Anche questa come avevo già precisato nel capitolo precedente è una domanda *filtro*, in quanto ci consente di individuare tutti quei soggetti che scegliendo la modalità “mai”, si rendono non idonei a sostenere l’intervista.

In *Tabella 6* è riportata la distribuzione dei rispondenti rispetto alle altre modalità di risposta di questa variabile, e rispetto al sesso. Come si può notare ben il 38.05% degli utenti frequenta la biblioteca quasi quotidianamente e il 30.59% lo fa più di una volta a settimana.

Se invece osserviamo i dati rispetto alla variabile laureando, si può rilevare che gli studenti non laureandi frequentano la biblioteca con una frequenza più giornaliera rispetto agli altri, forse perché si recano soprattutto per studiare, un’attività più continuativa e quotidiana rispetto all’utilizzo degli altri servizi, che come già dimostrato, sono più sfruttati dai laureandi.

		UNOPUNTONOVE				
		piu_volta_sett	Qualche_volta_mese	quasi_tutti_g	una_volta_mese	una_volta_sett
SESSO	Femmina	27,56%	20,44%	33,78%	6,67%	11,56%
	Maschio	34,76%	9,76%	43,90%	4,27%	7,32%
LAUREANDO	No	30,53%	14,89%	39,31%	5,34%	9,92%
	Si	30,71%	18,11%	35,43%	6,30%	9,45%
Totale		30,59%	15,94%	38,05%	5,66%	9,77%

Tabella6: distribuzione delle modalità di frequenza degli utenti della biblioteca rispetto al sesso e laureando.

Da quanto sopra affermato potremmo ipotizzare che si rileva maggiore frequenza se la motivazione che spinge l’utente ad entrare in biblioteca è studiare, mentre se la motivazione è l’utilizzo di particolari servizi la frequenza si riduce. A tal proposito si osservi la *Tabella 7* che mette in relazione i due caratteri appena citati:

- il 45.62% degli utenti che entrano in biblioteca per “studiare”, hanno una frequenza quasi quotidiana;
- il 50% degli utilizzatori delle risorse elettroniche ,si recano in biblioteca più di una volta a settimana;
- il 30.23% di quelli che entrano per “consultare”, il 40% di quelli che usano il servizio interbibliotecario, e il 33.33% di quelli che usufruiscono del “prestito”, si recano in biblioteca solo qualche volta al mese.
- il 100% degli utenti che usano il servizio di *reference*, entrano in biblioteca una volta al mese.

Si può quindi affermare che quanto avevamo ipotizzato è vero.

	UNOPUNTONOVE				
UNOPUNTOSETTE	Piu_volta_sett	Qualche_volta_mese	quasi_tutti_g	una_volta_mese	Una_volta_sett
Consultare	25,58%	30,23%	25,58%	4,65%	13,95%
Interbibliotecari	20,00%	40,00%	20,00%	0,00%	20,00%
Opac	22,22%	16,67%	33,33%	16,67%	11,11%
Prestito	21,43%	33,33%	9,52%	14,29%	21,43%
Reference	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
RisorseElettroniche	50,00%	0,00%	16,67%	0,00%	33,33%
Studiare	33,21%	10,95%	45,62%	3,65%	6,57%

Tabella 7: distribuzione della frequenza delle entrate in biblioteca rispetto alle motivazioni che inducono l'utente ad entrare.

Domanda 1.10: “Indichi i due motivi principali per i quali si è recato in questa biblioteca negli ultimi due mesi?”

La domanda 1.7, che chiedeva all'utente di indicare i due motivi principali che lo avevano indotto a recarsi in biblioteca, potrebbe sembrare molto simile a questa domanda. In realtà con il questo 1.10 si vuole indagare sulle motivazioni che hanno indotto realmente gli utenti a frequentare la biblioteca negli ultimi due mesi precedenti al giorno dell'intervista, mentre con la domanda 1.7 si indaga sulle intenzioni (le quali potrebbero anche variare dopo l'ingresso) con cui l'utente è entrato in biblioteca il quel particolare giorno,

Quindi la domanda 1.7 fa riferimento a una situazione momentanea, limitata al giorno dell'intervista, mentre la 1.10 chiede quelle che sono le motivazioni principali e abituali per cui l'utente si reca in biblioteca. L'obiettivo che si vuole raggiungere con questa domanda è infatti l'individuazione dei servizi bibliotecari

mediamente più utilizzati, in modo da permettere di conoscere l'aspetto bibliotecario in cui si necessita di una maggiore disponibilità di personale, e per operare eventualmente, ridistribuzioni nelle mansioni.

Anche questa domanda prevede lo stesso *range* di modalità di risposte esaminato per la 1.7 (consultazione delle risorse bibliotecarie, servizi interbibliotecari, utilizzo dell'Opac, servizio di prestito, servizio di *reference*, utilizzo delle risorse in formato elettronico, studiare con materiale proprio) attraverso cui i rispondenti si sono così distribuiti (*Tabella 8*):

		UNOPUNTODIECI						
		Studiare	Prestito	Cons_libri	Banche_dati	Opac	Reference	Interbiblio.
SESSO	Femmina	38,37%	22,09%	21,40%	3,26%	10,70%	0,93%	3,26%
	Maschio	48,07%	17,89%	20,00%	3,16%	7,37%	0,70%	2,81%
Totale		42,24%	20,42%	20,84%	3,22%	9,37%	0,84%	3,08%

Tabella8: Distribuzione dei motivi principali per i quali l'utente si è recato in biblioteca in base al sesso.

Come si può notare la maggior parte (42.24%) degli utenti che si sono recati in biblioteca nei due mesi antecedenti l'intervista, hanno prevalentemente studiato con materiale propri. I servizi maggiormente richiesti risultano essere quelli del prestito bibliotecario (20.84%) e della consultazione libri (20.42%). Si rende interessante a questo punto effettuare un confronto con i dati osservati nella domanda 1.7, in quanto per gli stessi servizi si registrano valori percentuali notevolmente ridotti. Si è infatti rilevato che ben il 70.44% degli studenti si reca in biblioteca per studiare con materiale proprio, contro il 44.24% rilevato ora. Questo scostamento è diretta conseguenza della diversità tra i periodi considerati nei due quesiti.

Un altro aspetto interessante da valutare, sono è la relazione esistente tra i servizi utilizzati e l'anno d'iscrizione dell'utente. Abbiamo infatti dimostrato, sempre nell'analisi della 1.7, che gli studenti iscritti ai primi tre anni di corso hanno espresso come motivazione principale "studiare", a differenza degli utenti iscritti agli anni successivi che si mostrano più interessati all'utilizzo dei servizi bibliotecari. A tal proposito possiamo osservare la *Tabella 9*, qui di seguito.

	UNOPUNTODIECI						
ANNO_ISCR	studiare	prestito	cons_libri	banche_dati	opac	reference	interbiblio.
Anno1	55,56%	11,11%	22,22%	1,85%	5,56%	1,85%	1,85%
Anno2	55,79%	13,68%	15,79%	6,32%	5,26%	1,05%	2,11%
Anno3	45,71%	19,29%	17,14%	4,29%	10,00%	0,71%	2,86%
Anno4	38,95%	22,09%	18,02%	4,07%	11,05%	0,00%	5,81%
Anno5	35,29%	25,00%	25,74%	0,74%	10,29%	0,00%	2,94%
anno6	34,44%	21,11%	27,78%	1,11%	11,11%	3,33%	1,11%
anno7	32,14%	32,14%	25,00%	3,57%	7,14%	0,00%	0,00%

Tabella 9: distribuzione delle motivazioni per le quali gli utenti si sono recati in biblioteca negli ultimi due mesi rispetto all'anno d'iscrizione dell'utente

Come avevamo già osservato in tabella 3, anche in questo caso si può osservare che all'aumentare dell'anno d'iscrizione si registra :

- una costante diminuzione della motivazione “studiare”,
- una variazione positiva dall' 11.11% al 32.14% della motivazione “prestito”;
- un aumento della motivazione “consultazione” dall'22.22% al 25%.

Quindi l'ipotesi formulata in merito alla domanda 1.7, continua a dimostrarsi veritiera, infatti anche dalla *Tabella 10* risulta evidente che gli studenti iscritti ai primi anni di corso, quindi studenti non laureandi (49.15%), sono prevalentemente motivati dallo studio con materiale proprio, a differenza degli studenti laureandi maggiormente interessati all'utilizzo dei servizi bibliotecari.

		UNOPUNTODIECI						
		Studiare	Prestito	Cons_libri	Banche_dati	Opac	Reference	Interbiblio.
LAURANDO	Si	49,15%	18,43%	17,80%	2,97%	8,26%	0,42%	2,97%
	No	28,81%	24,28%	26,75%	3,70%	11,52%	1,65%	3,29%

Tabella 10: distribuzione dell'utilizzo dei servizi bibliotecari in relazione agli studenti laureandi e non.

Domanda 1.11 “E' a conoscenza del fatto che ci sono degli studenti collaboratori addetti ai servizi bibliotecari?”

Questa domanda è stata introdotta per verificare se l'utente che si reca in biblioteca sia a conoscenza o meno del fatto che quando si rivolge a un bibliotecario, questo potrebbe in realtà essere un semplice studente che sta temporaneamente prestando servizio lavorativo in biblioteca. Tutto ciò potrebbe essere forviante

soprattutto per quanto riguarda il giudizio espresso in seguito (nella serie di domande previste al punto 2.2 della seconda parte del questionario). Infatti un'utente potrebbe giudicare inadeguata la competenza del personale, se non è a conoscenza del fatto che tra i bibliotecari sono assunti anche semplici studenti che prestano il loro servizio temporaneamente.

Dall'indagine è emerso che ben l'89.46% degli intervistati è a conoscenza di questa composizione del personale. Di questa informazione terrò conto quando commenterò la seconda parte del questionario.

3.3 PARTE SECONDA: VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA DI ATENEO FREQUENTATA ABITUALMENTE

Per ognuno dei quesiti proposti in questa parte del questionario abbiamo chiesto all'intervistato di assegnare un punteggio compreso tra 1 e 5 in base al suo livello di soddisfazione relativamente alla qualità percepita di un particolare servizio, o aspetto di esso, fornito dalla biblioteca stessa. La scala prevede un *range* di 5 valori, rappresentabili da una retta, dove al valore 1 viene associata la totale insoddisfazione dell'utente e al valore 5 viene invece associata la totale soddisfazione relativa a quel particolare servizio che è chiamato a valutare (con l'opzione di barrare la casella "non so" nel caso l'utente non sia in grado di dare un giudizio in merito). Oltre a determinare gli estremi dei valori della scala dei giudizi, abbiamo introdotto anche il grado di soddisfazione associato a ciascun livello interno al *range*. Si tratta di una scala di tipo *continuos rating*.

In particolare la scala adottata per la valutazione dei servizi erogati dalla biblioteca è la seguente:

Molto insoddisfatto	insoddisfatto	indifferente	Soddisfatto	soddisfatto
1	2	3	4	5

Si nota quindi come vengono soddisfatti i requisiti di equispaziatura tra i punteggi, e la presenza di un punto di indifferenza pari a 3 che divide la scala in due parti diametralmente opposte, ciascuna con 2 giudizi, per esprimere il proprio livello di soddisfazione o di insoddisfazione.

Grazie al tipo di scala di valutazione adottata, nella quale alle etichette con i giudizi sintetici corrispondo punteggi numerici siamo riusciti a calcolare il valor medio. Abbiamo deciso di adottare questa scala per uniformarci alle normativa ISO, dato che in merito a questo argomento si sono aperti molti dibattiti

In relazione a tali dati ho costruito delle tabelle a doppia entrata in cui ho presentato le distribuzioni di frequenze percentuali delle variabili osservate in riferimento al sesso dell'utente e alla variabile laureando. A tal proposito vorrei precisare che la suddivisione per sesso è stata proposta a scopo informativo, in quanto a noi interessa valutare la soddisfazione dell'utenza nel complesso. Più interessante e più utile risulterà la distinzione tra laureandi e non, in quanto eventuali provvedimenti per migliorare la gestione bibliotecaria, potrebbero essere presi in riferimento a tali informazioni.

In corrispondenza di ogni servizio valutato ho poi deciso di calcolare e inserire nell'ultima colonna anche il valor medio. Avrei potuto decidere di presentare solo questa grandezza per ogni servizio bibliotecario, ma questa informazione non avrebbe rappresentato in modo completo e veritiero il giudizio degli utenti, in quanto in corrispondenza di uno stesso valor medio, si possono osservare anche distribuzioni di frequenze differenti.

Vorrei inoltre soffermarmi sul significato del punteggio medio attribuito dagli utenti ai singoli servizi, in particolare è bene precisare che:

- un punteggio medio inferiore a 3 identifica una valutazione negativa del servizio/aspetto analizzato, ovvero esprime insoddisfazione da parte degli utenti;
- un punteggio medio equivalente a 3 non deve essere interpretato come uno stato d'indifferenza al servizio, bensì come un'indifferenza al giudizio, ovvero questo punteggio esprime un giudizio neutrale sul servizio, né positivo, né negativo;

- un punteggio medio superiore a 3 identifica una valutazione positiva del servizio/aspetto analizzato, ovvero esprime soddisfazione da parte degli utenti.

Prima di procedere nell'analisi dei risultati vorrei fare un'ulteriore premessa sulla struttura delle domande che seguiranno per rendere più chiara la lettura e la comprensione dei dati. Molte di queste domande, in particolari quelle che seguono la domanda 2.5, sono composte da un quesito *filtro*, attraverso il quale:

- si accede ad un'ulteriore sequenza di domande, che servono a valutare l'aspetto nel dettaglio, se la risposta è affermativa;
- si prosegue con la domanda successiva, se la risposta è negativa.

Ne consegue che i valori percentuali, riportati nelle tabelle seguenti, non saranno più riferiti al totale delle unità del campione, 389, bensì al totale degli utenti che hanno risposto in modo affermativo al quesito filtro posto all'inizio di ogni domanda.

Per agevolare l'interpretazione dei risultati presento qui di seguito un prospetto nel quale per ogni quesito della seconda parte del questionario indico il numero di rispondenti.

QUESITI			RISPONDENTI	
Domande	Sotto Domande		Numero	Percentuale
2.1			389	100%
2.2			389	100%
2.3			389	100%
2.4			389	100%
2.5			75	19,28%
2.6			186	47,81%
2.7			246	63,24%
	2.7.1		246	63,24%
	2.7.2		207	53,21%
		2.7.3	207	53,21%
2.8			213	54,76%
2.9			173	44,47%
2.10			142	36,50%
2.11			30	7,71%
2.12			29	7,46%
2.13			81	20,82%
	2.13.1		81	20,82%
2.14			389	100,00%

***Le celle circondate in neretto, rappresentano le domande filtro.**

Domanda 2.1: "Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente all'orario d'apertura della biblioteca"

Con questa domanda si indaga sul livello di soddisfazione relativo all'orario di apertura giornaliero (variabile AGIORN) e settimanale (variabile ASETT) della biblioteca per verificare se alcuni utenti mostrano l'esigenza di prolungare l'apertura della biblioteca durante le ore serali o durante il fine settimana.

Dall'indagine è risultato che la il 58.61% degli utenti si ritiene soddisfatto dell'orario di apertura giornaliero e che il punteggio medio assegnato, pari a 3.607, evidenzia appunto un buon livello di soddisfazione. Anche per quanto riguarda l'orario di apertura settimanale il 58.6% dell'utenza risulta soddisfatto con un punteggio medio pari a 3.608 (*Tabella 11*).

		AGIORN						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
LAUREANDO	No	3,4%	9,9%	27,5%	38,2%	20,2%	,8%	3.623
	Sì	1,6%	17,3%	22,0%	40,2%	18,9%		3.575
Total		2,8%	12,3%	25,7%	38,8%	19,8%	,5%	3.607
		ASETT						
LAUREANDO	No	3,4%	9,9%	29,4%	35,5%	21,8%		3.622
	Sì	,8%	16,5%	23,6%	40,9%	17,3%	,8%	3.579
Total		2,8%	12,3%	25,7%	38,8%	19,8%	,5%	3.608

Tabella 11: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'orario di apertura giornaliero (AGIORN) e settimanale (ASETT).

Domanda 2.2: " Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente ai bibliotecari in servizio presso la biblioteca per quello che concerne: disponibilità, competenza, numerosità"

Il giudizio relativo al servizio prestato dai bibliotecari è stato rilevato tramite questi tre indicatori :

1. **Disponibilità**: si può osservare dalla *Tabella 12* che il 40,61% degli intervistati è soddisfatto relativamente alla disponibilità mostrata dai bibliotecari, infatti il giudizio medio è pari a 3.327.

		DISPONIBILITA						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	Femmina	4,89%	11,11%	41,33%	31,56%	6,22%	4,89%	3,24
	Maschio	2,44%	9,15%	33,54%	34,76%	9,76%	10,37%	3,45
LAUREANDO	No	3,1%	10,3%	37,4%	33,2%	7,6%	8,4%	3.35
	Si	5,5%	10,2%	39,4%	32,3%	7,9%	4,7%	3.281
Totale		3,86%	10,28%	38,05%	32,90%	7,71%	7,20%	3,327

Tabella 12: Distribuzione del grado di soddisfazione degli utenti in relazione alla disponibilità dei bibliotecari.

2. Competenza: come ho già spiegato, questo aspetto è strettamente correlato alla domanda 1.11 in quanto non tutti gli utenti sono a conoscenza che molti collaboratori addetti ai servizi bibliotecari sono studenti. Questi ultimi per quanto vengano preparati e formati in merito alle loro mansioni, non raggiungono mai il livello di preparazione e di competenza posseduta da un professionista del mestiere. Di conseguenza potrebbero avere deluso in qualche occasione le aspettative degli utenti, convinti di parlare con collaboratori qualificati. Si rende quindi interessante valutare il giudizio medio in relazione agli utenti che sono a conoscenza di tale informazione (coloro che hanno risposto sì alla domanda unopuntoundici), e gli utenti che invece la ignorano (coloro che hanno risposto no alla unopuntoundici), più che in riferimento alle variabili sessi e laureando. Analizziamo a tale proposito la seguente *Tabella 13*.

	COMPETENZA						
UNOPUNTOUNDICI	1	2	3	4	5	non_so	media
No	0,00%	7,32%	31,71%	26,83%	7,32%	26,83%	2,537
Si	1,44%	7,47%	43,97%	31,61%	5,46%	10,06%	3,020
Totale	1,29%	7,46%	42,67%	31,11%	5,66%	11,83%	2.969

Tabella 13 : Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti riguardo la competenza dei bibliotecari in relazione agli utenti consapevoli (si) e non (no) della presenza di studenti tra i bibliotecari prestanti servizio.

Come si può notare, solo tra gli utenti a conoscenza dell'impiego di studenti tra i collaboratori bibliotecari si può riscontrare un giudizio medio (3.020) che tende alla soddisfazione degli utenti; mentre chi ignora questo fatto è insoddisfatto perché giudica inadeguata la competenza del personale, nella convinzione che

gli addetti siano tutti qualificati e specialisti del mestiere (valore medio pari a 2.537).

3. **Numerosità**: dalla *Tabella 14* risulta chiaro che vi è una lieve insoddisfazione relativamente alla numerosità dei bibliotecari presenti in biblioteca, in quanto il giudizio medio risulta pari a 2.97. La classe modale risulta comunque essere la 3, che rappresenta 46.2% dei rispondenti.

		NUMEROSITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	3,56%	23,11%	47,56%	15,56%	1,78%	8,44%	2,879
	Maschio	4,27%	11,59%	43,90%	25,61%	1,83%	12,80%	3,105
LAUREANDO	No	2,3%	15,3%	48,5%	21,0%	,8%	12,2%	3.030
	Si	7,1%	24,4%	40,9%	17,3%	3,9%	6,3%	2.857
Totale		3,86%	18,25%	46,02%	19,79%	1,80%	10,28%	2,971

Tabella 14: Distribuzione del grado di soddisfazione degli utenti in relazione alla numerosità dei bibliotecari.

La valutazione complessiva dei bibliotecari mette in evidenza un'insufficienza del personale preposto all'assistenza degli utenti. Anche se in riferimento alla competitività si rileva un giudizio leggermente negativo, abbiamo visto che questa valutazione trova giustificazione nel fatto che molti utenti ignorano l'impiego di studenti tra il personale della biblioteca. La disponibilità mostrata dai bibliotecari sembra invece trovare un riscontro positivo da parte dell'utenza.

Domanda 2.3: “Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente agli spazi fisici della biblioteca”

Con questa domanda si valutano le attrezzature e gli spazi fisici a disposizione, in particolare si vuole conoscere se è facile per un'utente riuscire: ad orientarsi tra i vari scaffali nella ricerca del materiale di cui si ha bisogno, e a trovare un posto a sedere; si indaga inoltre sulla silenziosità, sulla luminosità e sulla pulizia dell'ambiente, nonché sull'adeguatezze delle attrezzature fornite.

Ho deciso di rappresentare queste informazioni in un'unica tabella, in quanto ritengo che le distribuzioni delle valutazioni relative agli spazi fisici della biblioteca,

fatte in relazione alle variabili sesso e laureando siano poco significative. Dalla *Tabella 15* si osserva che in relazione alla:

1. Segnaletica: gli utenti si dichiarano per la maggior parte (38.05%), soddisfatti in merito a questo aspetto, anche se una considerevole parte, 34,45% esprime un giudizio che non è né positivo né negativo; il punteggio medio è pari a 3.139.
2. Silenziosità: anche per quanto riguarda la silenziosità, il 37.28%, ovvero la maggior parte degli utenti è soddisfatto, mentre il 33.68% ha espresso un giudizio imparziale che influisce sul punteggio medio riducendolo a 3.072.
3. Luminosità: ben il 46.28% dei rispondenti si dichiara soddisfatto della luminosità presente in biblioteca, infatti il punteggio medio rilevato è pari a 3.354.
4. Pulizia: anche in questo caso il giudizio è nettamente positivo, infatti il 45.76% degli intervistati si dichiara “soddisfatto” e il 16.71% è addirittura “molto soddisfatto” per quanto riguarda il grado di pulizia presente in biblioteca. Il valore medio è infatti pari a 3.676, il più alto registrato in questa batteria di domande.
5. Comfort: anche per questa variabile si registra un buon livello di soddisfazione, 53.22%, con un valore medio pari al 3.354.
6. Posti: sembra questo essere il punto critico per quanto riguarda le strutture fisiche della biblioteca in quanto in riferimento ad esso si registra il valore medio più basso pari a 2.705; infatti il 44.98% è insoddisfatto. C'è tuttavia da fare una considerazione, in quanto la maggior parte degli utenti della biblioteca la utilizza impropriamente come “un’aula studio”, ovvero per studiare con materiale proprio, usufruendo della struttura e dei comfort della biblioteca, senza beneficiare però dei servizi da essa offerti. Si fa quindi presente che la struttura della biblioteca non è adeguata e non è destinata a supportare tutti gli studenti dell’ateneo che devono studiare con i propri libri, bensì dovrebbe limitarsi ad accogliere gli utenti che entrano in biblioteca per utilizzare realmente i suoi servizi e le sue risorse.

	DUEPUNTOTRE						
	1	2	3	4	5	non_so	Media
SEGNALETICA	2,57%	24,42%	34,45%	33,68%	4,37%	0,51%	3,139
SILENZIOSITA	6,94%	24,16%	31,62%	29,31%	7,97%		3,072
LUMINOSITA	4,63%	13,62%	34,96%	34,45%	11,83%	0,51%	3,354
PULIZIA	3,08%	5,40%	29,05%	45,76%	16,71%		3,676
COMFORT	2,57%	10,03%	33,93%	43,19%	10,03%	0,26%	3,482
POSTI	12,85%	32,13%	29,31%	21,34%	3,60%	0,77%	2,705

Tabella 15: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti relativamente agli spazi fisici della biblioteca.

Gli spazi fisici della biblioteca sono valutati complessivamente in maniera positiva, anche se la percezione negativa in riferimento alla numerosità di posti a sedere, non è imputabile alle capacità della struttura dove ha sede la biblioteca, la quale peraltro è piuttosto grande se confrontata con altre biblioteche universitarie, bensì alla carenza di luoghi destinati allo studio nell'università, la quale dovrebbe provvedere alla creazione di aule studio.

Domanda 2.4: “Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente alla capacità di comunicazione della biblioteca”

Con questa domanda si vuole accertare se la biblioteca è in grado di fornire ai propri utenti un'adeguata informazione, sia nel senso di nuovi servizi, sia nel senso di capacità di dare spiegazioni relativamente a disguidi e inconvenienti che potrebbero verificarsi durante la gestione ordinaria. La domanda si articola in tre punti:

1. Informazioni sui servizi offerti dalla biblioteca: dalla *Tabella 16* si può osservare che il 41.4% degli utenti non esprime un giudizio né positivo né negativo, mentre il 35.7% risulta essere insoddisfatto. L'elevata percentuale di risposte date con modalità “3” è riscontrabile soprattutto tra gli utenti non laureandi, mentre l'insoddisfazione prevale tra quelli laureandi. Questa situazione potrebbe derivare dal fatto che, i primi, utilizzando raramente i servizi bibliotecari, non prestando troppa attenzione alle informazioni fornite in merito ad essi dalla biblioteca. A differenza dei secondi, i quali usufruendo più frequentemente dei servizi, prestano più attenzione alle informazioni ad essi attinenti, riuscendo quindi ad esprimerne un giudizio in merito. Il punteggio medio risulta essere lievemente negativo, 2.767.

		INFO_SERVIZI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,7%	35,6%	40,9%	13,8%	2,7%	4,4%	2.772
	maschio	7,9%	24,4%	42,1%	15,9%	1,2%	8,5%	2.76
LAUREANDO	No	5,0%	24,8%	44,7%	15,6%	1,9%	8,0%	2.834
	Si	4,7%	43,3%	34,6%	12,6%	2,4%	2,4%	2.637
Total		4,9%	30,8%	41,4%	14,7%	2,1%	6,2%	2.767

Tabella 16: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'informazione sui servizi bibliotecari rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Possibilità di venire a conoscenza di eventuali inconvenienti (riduzione dell'orario di apertura, chiusura, sospensione dei temporanea dei servizi) in tempi adeguati: relativamente a questo aspetto si rileva una percentuale di giudizi che non sono nè positivi nè negativi, più bassa (34.7%), rispetto al punto precedente (41.4%). Questo può dipendere dal fatto che questa domanda, relativa agli inconvenienti, valuta la soddisfazione inerente a un aspetto che coinvolge maggiormente gli utenti della biblioteca, rispetto al quesito precedente. Anche in questo caso però si registra un giudizio tendenzialmente negativo, con una media pari a 2.601 (*Tabella 17*).

		INCONVENIENTI						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	femmina	8,4%	30,7%	36,4%	8,0%	3,1%	13,3%	2.615
	maschio	8,5%	34,8%	32,3%	12,2%	1,2%	11,0%	2.582
LAUREANDO	No	6,9%	31,7%	34,7%	10,7%	1,5%	14,5%	2.629
	Si	11,8%	33,9%	34,6%	7,9%	3,9%	7,9%	2.547
Total		8,5%	32,4%	34,7%	9,8%	2,3%	12,3%	2.601

Tabella 17: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente agli inconvenienti circa i servizi bibliotecari rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Efficacia delle modalità utilizzate (avvisi in bacheca, avvisi sul web, comunicazione da parte dei bibliotecari): Come si può osservare dalla *Tabella 18* la distribuzione relativa alla variabile sesso e laureando risulta essere quasi identica, non ci sono cioè differenze significative, tra gli utenti laureandi o non, nella valutazione dell'efficacia delle modalità utilizzate. Nel complesso il

giudizio non risulta né positivo né negativo, infatti il 43.4% ha scelto la modalità 3 come risposta *Tabella 18*. Il punteggio medio è pari a 2.912.

		MODALITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,9%	17,8%	43,6%	17,8%	2,7%	13,3%	2.949
	maschio	6,7%	20,7%	43,3%	14,6%	3,7%	11,0%	2.863
LAUREANDO	No	5,0%	17,2%	43,9%	17,6%	2,7%	13,7%	2.951
	Si	7,1%	22,8%	42,5%	14,2%	3,9%	9,4%	2.835
Total		5,7%	19,0%	43,4%	16,5%	3,1%	12,3%	2.912

Tabella 18: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alle modalità utilizzate per fornire informazioni in merito alla biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nel complesso la capacità di comunicazione della biblioteca appare inadeguata, poiché l'informazione fornita in merito ai servizi bibliotecari, e agli inconvenienti, è stata valutata insoddisfacente. Questo aspetto è risultato il più critico dall'analisi condotta, quindi la biblioteca dovrebbe cercare di potenziare i mezzi di comunicazione a disposizione.

Domanda 2.5: “Hai mai letto la Carta dei Servizi?”

La Carta dei Servizi della biblioteca è uno strumento atto a definire univocamente il rapporto tra l'organismo bibliotecario e gli utenti. Indagare su questo aspetto permette di testare quanto viene letta dagli utenti, e in questo caso analizzare la chiarezza dei contenuti e l'efficacia delle informazioni fornite.

Si è utilizzata la domanda 2.5 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno letto la Carta dei Servizi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 75 utenti (ovvero al **19.28%** delle 389 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a chiarezza ed efficacia delle informazioni contenute ”

1. Chiarezza: dai dati presentati in *Tabella19* risulta che 53.4% delle persone che hanno letto la Carta dei servizi si dichiara soddisfatta in merito alla chiarezza del documento, infatti il giudizio medio è positivo (3.446).

		DUEPUNTOCINQUE_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,3%	11,6%	30,2%	53,5%		2,3%	3.381
	maschio		6,3%	40,6%	46,9%	6,3%		3.531
LAUREANDO	No	2,44%	9,76%	29,27%	53,66%	2,44%	2,44%	3.45
	Si	0,00%	8,82%	41,18%	47,06%	2,94%	0,00%	3.441
Total		1,3%	9,3%	34,7%	50,7%	2,7%	1,3%	3.446

Tabella 19: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente rispetto alla chiarezza delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Efficacia: Il 40% degli intervistati risulta soddisfatto dell'efficacia della Carta Servizi, mentre la maggior parte degli utenti, ovvero il 42.7% non ha espresso un giudizio né di soddisfazione né d'insoddisfazione in relazione a questo aspetto. Il punteggio medio risulta pari a 3.296 (Tabella 20).

		DUEPUNTOCINQUE_EFFICACIA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,7%	7,0%	39,5%	39,5%	2,3%	7,0%	3.3
	maschio		12,5%	46,9%	34,4%	3,1%	3,1%	3.290
LAUREANDO	no	2,4%	9,8%	43,9%	29,3%	4,9%	9,8%	3.27
	si	2,9%	8,8%	41,2%	47,1%			3.324
Total		2,7%	9,3%	42,7%	37,3%	2,7%	5,3%	3.296

Tabella 20: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente rispetto all'efficacia delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nonostante la Carta dei Servizi si sia rivelata un documento valido, che fornisce informazioni in modo chiaro ed efficace, è necessario cercare di mettere più in luce la sua esistenza e di promuovere maggiormente la sua lettura, in modo che gli utenti siano più informati in merito a tutti i servizi offerti dalla biblioteca. Dai dati è infatti risultato che solo il 19.28% dei rispondenti all'indagine ha letto questo documento

Domanda 2.6: “ha visitato il sito web della biblioteca negli ultimi due mesi?”

Introducendo la domanda relativa al sito web, si è voluto verificare quanti intervistati non si fermassero a utilizzare il sito solo ed esclusivamente come mezzo veloce e pratico per accedere al catalogo OPAC in esso contenuto, ma anche per venire a conoscenza di altre informazioni riguardanti la biblioteca universitaria in quanto tale.

Si è utilizzata la domanda 2.6 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno visitato il sito della biblioteca. Le percentuali di seguito riportate sono quindi riferite al totale dei 186 utenti (ovvero il **47.81%** delle 389 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a :

1. Facilità a orientarsi nel sito: il 51.6% dei visitatori del sito della biblioteca si sono ritenuti soddisfatti in merito alla facilità di orientamento riscontrata nella consultazione del sito. Non vi sono differenze significative nelle distribuzioni rispetto alle variabili sesso e laureando; il punteggio medio è risultato positivo, 3.333.(Tabella 21).

		DUEPUNTOSEI_ORIENTARSI					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	3,5%	16,7%	27,2%	50,0%	2,6%	3.316
	maschio	1,4%	16,7%	31,9%	44,4%	5,6%	3.361
LAUREANDO	no	2,7%	18,0%	28,8%	46,8%	3,6%	3.306
	sì	2,7%	14,7%	29,3%	49,3%	4,0%	3.373
Total		2,7%	16,7%	29,0%	47,8%	3,8%	3.333

Tabella 21: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente rispetto alla facilità di orientamento nel sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Forma grafica del sito: il 44.6% dei visitatori del sito web ritengono che la sua forma grafica sia soddisfacente, mentre il 40.9% non si sbilancia né positivamente né negativamente in merito all'estetica del sito. Il giudizio medio risulta uguale a 3.335. Si può notare che in riferimento anche a questo carattere non vi sono differenze significative tra le distribuzioni rispetto alle variabili sesso e laureando (Tabella22).

		DUEPUNTOSEI_ESTETICA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,8%	9,6%	43,9%	42,1%	2,6%		3.342
	maschio	1,4%	16,7%	36,1%	37,5%	6,9%	1,4%	3.24
LAUREANDO	no	,9%	12,6%	45,0%	36,0%	4,5%	,9%	3.309
	si	2,7%	12,0%	34,7%	46,7%	4,0%		3.373
Total		1,6%	12,4%	40,9%	40,3%	4,3%	,5%	3.335

Tabella 22: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla forma grafica del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Chiarezza dei contenuti: Anche per questo aspetto si rileva un buon tasso di soddisfazione tra gli utenti (44.7%). Il giudizio medio assegnato risulta infatti pari a 3.297 (*Tabella23*).

		DUEPUNTOSEI_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,8%	11,4%	36,0%	50,0%	,9%		3.368
	maschio		20,8%	43,1%	30,6%	4,2%	1,4%	3.183
LAUREANDO	no	1,8%	15,3%	40,5%	39,6%	1,8%	,9%	3.245
	si		14,7%	36,0%	46,7%	2,7%		3.373
Total		1,1%	15,1%	38,7%	42,5%	2,2%	,5%	3.297

Tabella 23: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla chiarezza dei contenuti del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

4. Completezza delle informazioni fornite: in riferimento a questo aspetto il valore percentuale degli utenti soddisfatti (38.7%) si riduce lievemente rispetto agli altri visti fino ad ora. Aumentano invece gli utenti che non esprimono un giudizio né positivo né negativo, 46.2%. Tuttavia il punteggio medio rimane soddisfacente, 3.291. (*Tabella24*).

		DUEPUNTOSEI_COMPLETEZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	3,5%	8,8%	43,9%	36,0%	5,3%	2,6%	3.315
	maschio	1,4%	12,5%	50,0%	29,2%	5,6%	1,4%	3.254
LAUREANDO	no	2,7%	9,0%	44,1%	35,1%	6,3%	2,7%	3.343
	si	2,7%	12,0%	49,3%	30,7%	4,0%	1,3%	3.216
Total		2,7%	10,2%	46,2%	33,3%	5,4%	2,2%	3.291

Tabella 24: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla completezza dei contenuti del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

5. Aggiornamento del sito: dai risultati presentati in *Tabella 24* si osserva che il 41.4% dei rispondenti non si sbilancia nell'esprimere un giudizio in merito a questo aspetto. Inoltre in questo caso anche la modalità "non_so" assume per la prima volta valori significativi (14%). Il punteggio medio risulta uno dei più bassi rilevato tra i quesiti del sito web, 3.225.

		DUEPUNTOSEI_AGGIORNAMENTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,8%	11,4%	36,8%	32,5%	2,6%	14,9%	3.268
	maschio	4,2%	8,3%	48,6%	22,2%	4,2%	12,5%	3.159
LAUREANDO	No	3,6%	10,8%	37,8%	27,9%	2,7%	17,1%	3.185
	Si	1,3%	9,3%	46,7%	29,3%	4,0%	9,3%	3.279
Total		2,7%	10,2%	41,4%	28,5%	3,2%	14,0%	3.225

Tabella 24: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla completezza dei contenuti del sito web della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

6. Possibilità di comunicare con il personale via e-mail: anche in questo caso, ma in misura senz'altro più rilevante rispetto al quesito precedente, la modalità "non so" assume un valore più che significativo, rappresenta infatti il 44.1% dei rispondenti. Questa alta percentuale di utenti che non ha espresso un giudizio potrebbe far pensare che queste persone non abbiano mai usufruito di questo aspetto del sito, risultando quindi incapaci di formulare un giudizio in merito (*Tabella 25*). Il punteggio medio non assume valori negativi, (3.019).

		DUEPUNTOSEI_INTERAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,8%	13,2%	27,2%	9,6%	3,5%	44,7%	3
	maschio	4,2%	8,3%	29,2%	11,1%	4,2%	43,1%	3.049
LAUREANDO	No	3,6%	8,1%	25,2%	10,8%	3,6%	48,6%	3.053
	Si	1,3%	16,0%	32,0%	9,3%	4,0%	37,3%	2.979
Total		2,7%	11,3%	28,0%	10,2%	3,8%	44,1%	3.019

Tabella 25: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente al livello d'interazione con il personale via e-mail rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nel complesso il sito Web della biblioteca è ritenuto soddisfacente, in particolar modo per quanto riguarda la sua estetica e la facilità di consultazione; faccio inoltre presente che il sito è stato visitato almeno una volta da quasi la metà dei 389 intervistati (47.81%) negli ultimi due mesi antecedenti il giorno dell'intervista. L'unico aspetto che andrebbe leggermente rivisto riguarda la

possibilità degli utenti di comunicare con il personale via e-mail, in quanto in corrispondenza di questo elemento, soprattutto tra gli studenti laureandi, si riscontra un po' d'insoddisfazione.

Domanda 2.7: “Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?”

Per poter conoscere la collocazione di un libro o di una rivista all'interno della biblioteca, ma soprattutto per verificare che al momento si disponga di almeno una copia del materiale in una delle tre sedi della biblioteca, è necessario fare una ricerca tramite OPAC (On line Public Access Catalogue). In particolare questo catalogo è in grado di fornire la collocazione a partire dal titolo del materiale, o dal nome di uno degli autori, o dalla casa editrice, o da parole chiavi che compongono il titolo. Questo strumento è indispensabile per riuscire a risalire alla collocazione dei testi, la quale viene organizzata attraverso il metodo di collocazione *Dewey*.

Si è utilizzata la domanda 2.7 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno ricercato un libro o una rivista tramite OPAC. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 246 utenti (ovvero il **63.24%** delle 389 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda :

(Se sì) indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a :

1. Facilità di consultazione: per quanto riguarda questo aspetto si osserva dalla *Tabella26* che il 49.2% degli utenti trova che la consultazione del catalogo sia facile. Si può quindi affermare che l'OPAC oltre ad essere un mezzo efficace e valido per effettuare la ricerca di libri e riviste, è anche un servizio di semplice utilizzo. Il punteggio medio risulta infatti pari a 3.299. La percentuale degli utenti insoddisfatti (21.6%) potrebbe essere giustificata dal fatto che alcuni soggetti sono incapaci di utilizzare il computer.

		DUEPUNTOSETTE_FACILITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	5,7%	16,4%	30,2%	40,9%	6,3%	,6%	3.259
	maschio	2,3%	18,4%	25,3%	46,0%	6,9%	1,1%	3.372
LAUREANDO	No	2,7%	15,8%	28,8%	46,6%	5,5%	,7%	3.365
	Si	7,0%	19,0%	28,0%	37,0%	8,0%	1,0%	3.202
Total		4,5%	17,1%	28,5%	42,7%	6,5%	,8%	3.299

Tabella 26: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla facilità di consultazione dell'OPAC rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Aiuto on-line offerto dal sito: la maggior parte degli utenti (37.4%) non ha espresso un giudizio né positivo né negativo rispetto all'aiuto offerto on-line dal sito, forse perché dato che il catalogo è risultato di facile consultazione, gli utenti difficilmente ricorrono a questo servizio, rispetto al quale non sono in grado di esprimere un'opinione. Il punteggio medio è risultato leggermente negativo, 2.876, in quanto il 30.1% degli utenti ha espresso insoddisfazione.

		DUEPUNTOSETTE_AIUTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	3,8%	23,3%	39,6%	18,9%	3,8%	10,7%	2.95
	maschio	6,9%	28,7%	33,3%	17,2%	1,1%	12,6%	2.737
LAUREANDO	No	4,8%	21,9%	35,6%	19,9%	3,4%	14,4%	2.944
	Si	5,0%	30,0%	40,0%	16,0%	2,0%	7,0%	2.785
Total		4,9%	25,2%	37,4%	18,3%	2,8%	11,4%	2.876

Tabella 27: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'aiuto on-line offerto dal sito rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Chiarezza delle informazioni fornite: il 32.9% degli utenti si dichiara soddisfatto relativamente alla chiarezza delle informazioni fornite dall'OPAC, mentre il 42.7% non si sbilancia nell'esprimere un giudizio positivo o negativo; il punteggio medio risulta negativo 2.876. Il livello d'insoddisfazione rilevato, pari al 23.2%, potrebbe derivare dalle difficoltà riscontrate dagli utenti nell'interpretazione della collocazione fornita dal catalogo per il materiale ricercato, in quanto questa viene espressa in un codice particolare, che fa riferimento a determinate aree della biblioteca.

		DUEPUNTOSETTE_CHIAREZZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	1,9%	18,2%	42,1%	33,3%	3,1%	1,3%	3.178
	maschio	6,9%	21,8%	43,7%	24,1%	2,3%	1,1%	2.930
LAUREANDO	no	2,7%	22,6%	40,4%	30,1%	2,7%	1,4%	3.076
	si	5,0%	15,0%	46,0%	30,0%	3,0%	1,0%	3.111
Total		3,7%	19,5%	42,7%	30,1%	2,8%	1,2%	3.090

Tabella 28: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla chiarezza delle informazioni fornite dal sito rispetto alle variabili sesso e laureando.

4. Veridicità delle informazioni fornite: il 37.8% degli utenti è soddisfatto in merito alla veridicità delle informazioni fornite dal catalogo; il punteggio medio risulta infatti positivo, 3.190.

		DUEPUNTOSETTE_VERIDICITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	3,8%	14,5%	38,4%	30,2%	7,5%	5,7%	3.247
	maschio	8,0%	18,4%	28,7%	33,3%	4,6%	6,9%	3.086
LAUREANDO	no	5,5%	16,4%	33,6%	30,8%	6,2%	7,5%	3.17
	si	5,0%	15,0%	37,0%	32,0%	7,0%	4,0%	3.219
Total		5,3%	15,9%	35,0%	31,3%	6,5%	6,1%	3.190

Tabella 29: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla veridicità delle informazioni fornite dal sito rispetto alle variabili sesso e laureando.

L'OPAC ha riscontrato una valutazione complessivamente positiva da parte degli utenti, i quali lo ritengono un semplice e valido mezzo per effettuare la ricerca bibliografica; inoltre le informazioni da esso fornite sono chiare e veritiere. L'aiuto offerto dal personale per la consultazione del catalogo è risultato però lievemente insoddisfacente, molto probabilmente a causa della carenza di collaboratori presenti in biblioteca.

Domanda 2.7.1: "Quante volte ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?"

- quasi tutti i giorni
- almeno una volta a settimana
- meno di una volta a settimana

A questa domanda hanno avuto accesso solo gli utenti che hanno risposto di sì alla 2.7, dunque anche in questo caso, come nel precedente, le percentuali sono riferite a un totale di 246 utenti (ovvero il **63.24%** delle 389 unità).

In *Tabella 30* è riportata la distribuzione degli utenti secondo le tre modalità di risposta previste.

		DUEPUNTOSETTEPUNTOUNO		
		1_volta_sett	meno	quasi_tutti_g
SESSO	Femmina	27,04%	67,92%	5,03%
	Maschio	29,89%	65,52%	4,60%
LAUREANDO	No	19,18%	79,45%	1,37%
	Si	41,00%	49,00%	10,00%
Totale		28,05%	67,07%	4,88%

Tabella 30: Distribuzione del numero di volte che gli utenti hanno utilizzato l'OPAC negli ultimi due mesi rispetto al sesso e alla variabile laureando.

Si osserva che più della metà degli utenti (67.07%) ha utilizzato il servizio OPAC, per la ricerca di libri e riviste, meno di una volta a settimana. Per questa variabile si rende inoltre interessante il confronto tra utenti laureandi e non, in quanto dalla distribuzione si possono notare delle differenze significative: la percentuale di laureandi che ha utilizzato l'OPAC più di una volta a settimana corrispondente al 41%, ossia a più del doppio di quella dei non laureandi (19.18%). Questo fatto è un'ulteriore dimostrazione che gli studenti laureandi usufruiscono maggiormente dei servizi bibliotecari, probabilmente utilizzano l'OPAC per effettuare ricerche bibliografiche per la redazione della tesi. Dalla tabella sopra presentata si rileva che il 10% dei laureandi lo utilizza addirittura quotidianamente, e che la percentuale di quelli che lo utilizzano meno di una volta a settimana è nettamente inferiore per i laureandi (49%) rispetto ai non (79.45%).

Domanda 2.7.2: "Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC in biblioteca negli ultimi due mesi?"

si, no.

Anche a questa domanda hanno avuto accesso solo gli utenti che hanno risposto di sì alla 2.7, (ovvero il **63.24%** delle 389 unità).

Dei 246 utenti solo quelli che hanno risposto di sì anche alla domanda 2.7.2, quindi 207 utenti (ovvero 53.21% delle 389 unità), hanno avuto accesso alla seconda parte della domanda 2.7.2, così formulata:

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Numero di terminali: il 44.5% degli utenti è soddisfatto in merito alla numero di terminali presenti in biblioteca, grazie ai quali è possibile accedere al sito della biblioteca e quindi anche all'OPAC. I laureandi (27.9%) sono i più insoddisfatti per quanto riguarda questo aspetto. Tuttavia il giudizio complessivo, pari a 3.288, è positivo (Tabella 31).

		DUEPUNTOSETTEPUNTODUE_TERMINALI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,9%	24,1%	32,1%	32,8%	6,6%	1,5%	3.163
	maschio	4,3%	15,7%	25,7%	31,4%	22,9%		3.529
LAUREANDO	no	3,5%	18,4%	32,5%	28,9%	14,9%	1,8%	3.339
	sì	3,2%	24,7%	26,9%	36,6%	8,6%		3.226
Total		3,4%	21,3%	30,0%	32,4%	12,1%	1,0%	3.288

Tabella 31: Distribuzione della soddisfazione dell'utenza in merito alla numero di terminali presenti in biblioteca, rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Possibilità di avere assistenza per la ricerca: dalla Tabella 32 si può osservare che la maggior parte degli utenti (30%) è insoddisfatta, infatti il giudizio medio è lievemente negativo (2.966). Un'altra consistente parte degli utenti, il 28.05% non ha espresso un giudizio né positivo né negativo rispetto all'assistenza fornita per la ricerca tramite OPAC. Bisogna infatti tenere presente, ciò che è emerso dalla domanda 2.7, ovvero la consultazione del catalogo è risultata facile per ben il 49.2% degli utilizzatori.

		DUEPUNTOSETTEPUNTODUE_ASSISTENZA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	6,6%	26,3%	29,2%	20,4%	4,4%	13,1%	2.882
	maschio	5,7%	18,6%	27,1%	24,3%	8,6%	15,7%	3.136
LAUREANDO	no	5,3%	21,9%	28,9%	21,1%	7,0%	15,8%	3.031
	sì	7,5%	25,8%	28,0%	22,6%	4,3%	11,8%	2.89
Total		6,3%	23,7%	28,5%	21,7%	5,8%	14,0%	2.966

Tabella 31: Distribuzione della soddisfazione dell'utenza in merito alla possibilità di avere assistenza per la ricerca, rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nel complesso gli utenti che hanno ricercato dei libri o riviste in biblioteca, tramite l'utilizzo del catalogo elettronico, sono risultati sufficientemente soddisfatti in merito alla numerosità dei terminali, i quali consentono l'accesso all'OPAC. Un po' meno soddisfacente è l'assistenza fornita dal personale durante la ricerca.

Domanda 2.7.3: “Utilizza l'OPAC più frequentemente in biblioteca o all'esterno della biblioteca?”

- in biblioteca
- all'esterno della biblioteca

Anche a questa domanda hanno avuto accesso solo gli utenti che hanno risposto di sì alla 2.7, (ovvero il 63.24% delle 389 unità). Dei 246 utenti solo quelli che hanno risposto di sì anche alla domanda 2.7.2, quindi 207 utenti (ovvero 53.21% delle 389 unità) hanno risposto a questa domanda.

Come si può osservare dalla *Tabella 32* la consultazione del catalogo viene prevalentemente fatta in biblioteca, forse perché è un servizio che viene più spontaneo utilizzare in biblioteca, o forse perché non tutti sanno che si può accedere ad esso anche da internet.

		DUEPUNTOSETTEPUNTOTRE	
		biblioteca	Esterno
SESSO	femmina	78,1%	21,9%
	maschio	88,6%	11,4%
LAUREANDO	no	86,8%	13,2%
	sì	75,3%	24,7%
Total		81,6%	18,4%

Tabella 32: Distribuzione degli utenti che consultano l'OPAC in biblioteca o fuori rispetto alla variabile sesso e laureando.

Domanda 2.8: “Ha preso in prestito o consultato in sede del materiale negli ultimi due mesi?”

Con questa domanda si sono raccolti i giudizi degli utenti relativamente alla numerosità del materiale bibliografico, allo stato di conservazione dello stesso, alla facilità di reperire il materiale sugli scaffali disposto secondo la classificazione *Dewey*, nonché i tempi di collocazione del materiale appena usato dagli altri e lasciato sugli appositi carrelli per evitare che un'errata sistemazione del materiale possa

causare una perdita del patrimonio bibliotecario. Inoltre data la presenza di materiale a magazzino reperibile solo tramite l'intervento del personale, si è esaminato la difficoltà ed eventualmente gli inconvenienti relativi al recupero di tale materiale, nonché la facilità di accesso al materiale a scaffale aperto (intendendo con questo termine a tutto quel materiale al quale gli utenti possono accedere direttamente).

Si è utilizzata la domanda 2.8 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno preso in prestito o consultato in sede del materiale. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 213 utenti (ovvero il **54.76%** delle 389 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda :

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Quantità del materiale bibliografico: dalla *Tabella 33* si può osservare che il 33.4% dei rispondenti è soddisfatto della quantità di materiale bibliografico disponibile. Gli utenti maggiormente insoddisfatti sono quelli laureandi (35.7%), forse perché nella redazione delle tesi necessitano di materiale specifico, il quale talvolta può mancare nelle raccolte bibliotecarie di un'università. E' necessario far presente che questa biblioteca è di recente formazione, quindi il patrimonio bibliografico è ancora in piena costituzione. Tuttavia il punteggio medio è pari a 3.005.

		DUEPUNTOOTTO_QUANTITA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	11,0%	22,8%	33,8%	23,5%	5,1%	3,7%	2.885
	Maschio	6,5%	16,9%	33,8%	32,5%	9,1%	1,3%	3.211
LAUREANDO	No	6,3%	18,8%	33,0%	29,5%	9,8%	2,7%	3.183
	Sì	12,9%	22,8%	34,7%	23,8%	3,0%	3,0%	2.806
Total		9,4%	20,7%	33,8%	26,8%	6,6%	2,8%	3.005

Tabella 33: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla quantità di materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

2. Stato di conservazione del materiale bibliografico: il 62.4% degli utenti si dichiara soddisfatto dello stato di conservazione del materiale bibliografico, per il quale si rileva un punteggio medio piuttosto alto (3.637) rispetto a quelli analizzati finora.

		DUEPUNTOOTTO_CONSERVAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	,7%	7,4%	29,4%	52,9%	8,8%	,7%	3.622
	maschio	2,6%	6,5%	27,3%	49,4%	14,3%		3.662
LAUREANDO	No	1,8%	8,0%	28,6%	48,2%	12,5%	,9%	3.622
	Si	1,0%	5,9%	28,7%	55,4%	8,9%		3.653
Total		1,4%	7,0%	28,6%	51,6%	10,8%	,5%	3.637

Tabella 34: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla conservazione del materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

3. Facilità a reperire il materiale bibliografico sugli scaffali (collocazione): il 30.6% degli utenti ritiene che il sistema di collocazione adottato dalla biblioteca per la disposizione dei libri permette un facile reperimento del materiale ricercato. Il 37.6% dell'utenza trova invece difficoltà nella comprensione del sistema di collocazione dei libri (*Dewey*), essendo magari poco pratici con esso. Il giudizio medio è risultato negativo, 2.882 (*Tabella 36*).

		DUEPUNTOOTTO_COLLOCAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	8,8%	27,9%	30,9%	25,7%	5,9%	,7%	2.919
	Maschio	11,7%	27,3%	32,5%	24,7%	3,9%		2.818
LAUREANDO	No	9,8%	30,4%	32,1%	20,5%	6,3%	,9%	2.829
	Si	9,9%	24,8%	30,7%	30,7%	4,0%		2.94
Total		9,9%	27,7%	31,5%	25,4%	5,2%	,5%	2.882

Tabella 35: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla collocazione del materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

4. Tempi per la ricollocazione del materiale utilizzato: il 32.8% dei rispondenti è soddisfatto dei tempi impiegati dal personale della biblioteca per ricollocare il materiale utilizzato negli scaffali, anche se la maggior parte non si è sbilanciata nell'esprimere un giudizio positivo o negativo; solo il 23.5% risulta insoddisfatto (*Tabella 36*). Il punteggio medio è positivo, 3.094.

		DUEPUNTOOTTO_RICOLLOCAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	5,9%	17,6%	33,8%	27,9%	4,4%	10,3%	3.082
	maschio	7,8%	15,6%	32,5%	26,0%	7,8%	10,4%	3.116
LAUREANDO	No	8,9%	18,8%	31,3%	22,3%	5,4%	13,4%	2.959
	Si	4,0%	14,9%	35,6%	32,7%	5,9%	6,9%	3.234
Total		6,6%	16,9%	33,3%	27,2%	5,6%	10,3%	3.094

Tabella 36: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla ricollocazione del materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

5. Possibilità di accedere direttamente al materiale bibliografico: dalla *Tabella 37* si rileva che il 46.5% degli utenti è soddisfatto in merito alla possibilità di accedere direttamente al materiale tramite la gestione a scaffale aperto, soprattutto i laureandi (51.5%). Questo tipo di collocazione delle risorse bibliografiche consente infatti un risparmio in termini di tempo, in quanto non è necessario attendere la disponibilità di un bibliotecario per poter accedere alle risorse bibliografiche. Il punteggio medio è nettamente positivo, 3.4.

		DUEPUNTOOTTO_SCAFF_APERTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,4%	13,2%	33,1%	33,1%	12,5%	3,7%	3.374
	maschio	3,9%	9,1%	37,7%	35,1%	13,0%	1,3%	3.447
LAUREANDO	No	4,5%	12,5%	38,4%	30,4%	11,6%	2,7%	3.33
	Si	4,0%	10,9%	30,7%	37,6%	13,9%	3,0%	3.48
Total		4,2%	11,7%	34,7%	33,8%	12,7%	2,8%	3.4

Tabella 37: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla possibilità di accedere direttamente al materiale bibliografico rispetto alla variabile sesso e laureando.

6. Tempi per avere il materiale a magazzino: per avere l'accesso ad alcuni testi, collocati in particolari aree della biblioteca, è obbligatorio rivolgersi ai bibliotecari, di conseguenza i tempi della ricerca si allungano perché il personale disponibile è insufficiente. La maggior parte degli utenti, ben il 42.3%, non ha espresso un giudizio in merito a questo aspetto, forse perché non ha mai ricercato materiale collocato in aree non accessibili all'utenza. Una modesta parte degli utenti, il 29.1% non esprime invece né un giudizio positivo né un giudizio negativo, infatti il punteggio medio è pari a 3.033.

		DUEPUNTOOTTO_MAGAZZINO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,9%	9,6%	30,9%	10,3%	3,7%	42,6%	3.038
	maschio	6,5%	6,5%	26,0%	18,2%	1,3%	41,6%	3.022
LAUREANDO	No	1,8%	8,9%	33,0%	9,8%	2,7%	43,8%	3.048
	Sì	6,9%	7,9%	24,8%	16,8%	3,0%	40,6%	3.017
Total		4,2%	8,5%	29,1%	13,1%	2,8%	42,3%	3.033

Tabella 38: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento ai temi per avere il materiale bibliografico a magazzino rispetto alla variabile sesso e laureando.

In riferimento alla ricchezza bibliografica gli aspetti che evidenziano un maggior grado di soddisfazione tra gli utenti sono lo stato di conservazione e il tipo di disposizione a scaffale aperto delle risorse. L'unico aspetto per il quale si è registrato un modesto livello d'insoddisfazione riguarda la facilità di reperire il materiale tra gli scaffali, sembra infatti che gli utenti mostrino qualche difficoltà nell'orientarsi correttamente in biblioteca.

Domanda 2.9 : "Ha preso in prestito dei libri negli ultimi due mesi ?"

Questa domanda approfondisce le problematiche relative al prestito bibliotecario nel senso di tempi di attesa (non bisogna dimenticare, come già accennato nel primo capitolo, che un soggetto sarà maggiormente soddisfatto se il sacrificio sostenuto per ottenere il servizio è basso; il sacrificio per un servizio gratuito quale il prestito bibliotecario, è rappresentato dalla perdita di tempo e quindi dall'attesa per il prestito). Oltre al sacrificio di tempo, si indaga anche sulla soddisfazione degli utenti relativamente alle condizioni di prestito (nel senso di numero di libri ottenibili in prestito contemporaneamente e durata del prestito, che, ad esclusione dei libri di testo che è di 20 giorni, per il resto del materiale è di 30 giorni). Inoltre grazie al diffondersi di Internet e dei servizi telematici, sono stati introdotti alcuni servizi relativi al prestito che permettono di risparmiare tempo agli utenti..

Si è utilizzata la domanda 2.9 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno preso in prestito dei libri negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 173 utenti (ovvero il **44.47%** delle 389 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda :

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Prenotazione di libri eventualmente già in prestito: come si può osservare dalla *Tabella 30* il 32.9% degli intervistati non esprime un giudizio in merito a questo servizio, mentre il 30.1% trova soddisfacente la prenotazione dei libri già in prestito (gli utenti più soddisfatti sono quelli laureandi , 32.2%). Il giudizio complessivo è comunque positivo 3.207, soprattutto per gli studenti laureandi, 3.373.

		DUEPUNTONOVE_PRENOTAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	4,6%	10,1%	23,9%	27,5%	4,6%	29,4%	3.247
	maschio	1,6%	17,2%	15,6%	25,0%	1,6%	39,1%	3.128
LAUREANDO	no	5,8%	16,3%	16,3%	25,6%	2,3%	33,7%	3.035
	si	1,1%	9,2%	25,3%	27,6%	4,6%	32,2%	3.373
Total		3,5%	12,7%	20,8%	26,6%	3,5%	32,9%	3.207

Tabella 39: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla prenotazione di libri già in prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

2. Aiuto del personale se non si trova il materiale: Anche per questo aspetto si registra un buon livello di soddisfazione (43.9%), soprattutto per quanto riguarda gli studenti laureandi (37.1%); il punteggio medio è pari a 3.297 (*Tabella 40*). (Ricordo, che nella domanda 2.2 relativa alla disponibilità dei biblioteca,i si è rilevato che il 40.61% degli intervistati è soddisfatto relativamente alla loro disponibilità).

		DUEPUNTONOVE_AIUTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	9,2%	14,7%	27,5%	30,3%	12,8%	5,5%	3.243
	maschio	4,7%	12,5%	23,4%	34,4%	10,9%	14,1%	3.4
LAUREANDO	no	5,8%	14,0%	26,7%	29,1%	11,6%	12,8%	3.307
	si	9,2%	13,8%	25,3%	34,5%	12,6%	4,6%	3.289
Total		7,5%	13,9%	26,0%	31,8%	12,1%	8,7%	3.297

Tabella 40: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento all'aiuto offerto dal personale in caso di difficoltà dell'utente nel reperire il materiale, rispetto alla variabile sesso e laureando.

3. Durata del prestito: dalla *Tabella 41* si può subito osservare che il giudizio complessivo, 2.879 è negativo; infatti il 43% degli studenti non laureandi esprime insoddisfazione in merito alla durata del prestito. Il livello di

insoddisfazione dei laureandi, se pur consistente (32.2%), risulta comunque inferiore al precedente. Questo potrebbe essere spiegato dal fatto che agli studenti laureandi è consentito un prestito più lungo, pari a due mesi, mentre per gli altri la durata è di un mese. Inoltre i non laureandi, prendono in prestito soprattutto i libri di testo adottati dai docenti durante l'anno accademico, per i quali la durata consentita è ridotta a 20 giorni.

		DUEPUNTONOVE_DURATA					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	11,0%	20,2%	34,9%	28,4%	5,5%	2.972
	maschio	14,1%	34,4%	25,0%	18,8%	7,8%	2.719
LAUREANDO	no	12,8%	30,2%	32,6%	19,8%	4,7%	2.733
	sì	11,5%	20,7%	29,9%	29,9%	8,0%	3.023
Total		12,1%	25,4%	31,2%	24,9%	6,4%	2.879

Tabella 41: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento alla durata del prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

4. Numero di libri ottenibili in prestito: Il livello complessivo di soddisfazione rilevato (20.8%) è piuttosto basso, come si può osservare in *Tabella 42*. Gli utenti che si mostrano maggiormente insoddisfatti sono quelli laureandi (48.2%), nonostante per questa particolare tipologia di utenti sia previsto un trattamento speciale in relazione al numero di testi ottenibili in prestito. Questi ultimi possono infatti beneficiare di un numero maggiore di libri, rispetto alla quantità concessa ordinariamente. Probabilmente molti laureandi ignorano questa possibilità, in quanto in corrispondenza di essi si rileva un giudizio medio ancora più basso, 2.595.

		DUEPUNTONOVE_NUMERO_COPIE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	7,3%	35,8%	33,0%	19,3%	1,8%	2,8%	2.717
	maschio	15,6%	29,7%	29,7%	18,8%	1,6%	4,7%	2.59
LAUREANDO	no	10,5%	29,1%	32,6%	23,3%	1,2%	3,5%	2.747
	sì	10,3%	37,9%	31,0%	14,9%	2,3%	3,4%	2.595
Total		10,4%	33,5%	31,8%	19,1%	1,7%	3,5%	2.671

Tabella 42: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento al numero di libri consentiti da prendere a prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

5. Attesa per il prestito: Come si può osservare dalla *Tabella 43* si registra che il 42.2% degli utenti non ha un giudizio né positivo né negativo rispetto ai tempi

necessari per effettuare un prestito. Questo potrebbe comunque considerarsi un aspetto positivo, perché quanto meno gli utenti non si lamentano e ritengono accettabile il sacrificio in termini di attesa sostenuta. Nonostante ciò il punteggio medio risulta negativo(2.848) a causa della percentuale più alta di utenti insoddisfatti (24.3%), rispetto a quella degli utenti soddisfatti (17.3%).

		DUEPUNTONOVE_ATTESA						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	5,5%	14,7%	46,8%	16,5%	,9%	15,6%	2.913
	maschio	10,9%	20,3%	34,4%	14,1%	3,1%	17,2%	2.736
LAUREANDO	no	8,1%	19,8%	41,9%	12,8%	2,3%	15,1%	2.781
	si	6,9%	13,8%	42,5%	18,4%	1,1%	17,2%	2.917
Total		7,5%	16,8%	42,2%	15,6%	1,7%	16,2%	2.848

Tabella 43: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento all'attesa per il prestito rispetto alla variabile sesso e laureando.

6. Servizi via Web (prenotazioni, rinnovi, ecc.): per questi servizi, attivati solo da poco tempo, si prevedeva un basso livello di utilizzo, infatti dai dati in *Tabella 44* è emerso che, il 29.5% dei rispondenti non ha espresso un giudizio in merito. E' comunque importante far notare che per i pochi utenti di questo servizio si rileva un giudizio positivo, in quanto il 20.2% è soddisfatto. Quindi si possono avere buone prospettive per il futuro, nel quale questi servizi assumeranno più importanza.

		DUEPUNTONOVE_WEB						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	,9%	10,1%	40,4%	14,7%	2,8%	31,2%	3.12
	maschio	4,7%	9,4%	34,4%	23,4%	1,6%	26,6%	3.106
LAUREANDO	no	2,3%	11,6%	34,9%	19,8%		31,4%	3.051
	si	2,3%	8,0%	41,4%	16,1%	4,6%	27,6%	3.175
Total		2,3%	9,8%	38,2%	17,9%	2,3%	29,5%	3.115

Tabella 44: Distribuzione del livello di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi via web rispetto alla variabile sesso e laureando.

Il servizio di prestito risulta una prestazione più che soddisfacente, per quanto riguarda la prenotazione dei libri già in prestito, l'aiuto offerto dal personale nella ricerca del materiale e i servizi via web. Mentre per quanto riguarda la durata, il numero di libri ottenibili in prestito contemporaneamente e i tempi di attesa, si rileva un modesto grado d'insoddisfazione. E' necessario fare una precisazione in merito a questi aspetti, in quanto la biblioteca nel perseguimento dei suoi scopi istituzionali

deve garantire, tra le altre cose, l'accesso alle risorse bibliografiche al maggior numero di utenti possibile, ovvero deve favorire la circolazione dei libri tra gli utenti, stabilendo quindi dei limiti alla durata e al numero di prestiti consentiti contemporaneamente. Per i libri di testo infatti la durata del prestito è ridotta a venti giorni, anziché un mese, poiché tale risorsa ha una più vasta richiesta. Si fa comunque presente che la durata del prestito consentita da questa biblioteca è maggiore rispetto a quella prevista da molte altre biblioteche (venti giorni). Inoltre per ovviare alla brevità del periodo di prestito è consentito il rinnovo dello stesso, e per gli studenti laureandi la durata è prorogata di due mesi.

Domanda 2.10: “E’ venuto in biblioteca per visionare del materiale bibliografico riservato alla consultazione negli ultimi due mesi?”

Con questa domanda si vuole indagare sul tipo di materiale consultato dall'utente negli ultimi due mesi. La lista delle modalità comprende libri, riviste e opere di consultazione. Una volta venuti a conoscenza del tipo di materiale visionato, l'attenzione è stata focalizzata sulla quantità di titoli di riviste e sull'aggiornamento dei fascicoli di riviste a scaffale aperto.

Si è utilizzata la domanda 2.10 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno visionato del materiale bibliografico riservato alla consultazione negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 142 utenti (ovvero il **36.5%** delle 389 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso ad una seconda domanda filtro :

(Se sì) Che tipo di materiale bibliografico ha consultato ?

- libri;
- riviste;
- opere di consultazione (enciclopedie, dizionari, codici, ecc.)

Da questo quesito è risultato che su un totale di 142 utenti che hanno risposto di sì alla 2.10, 122 (85.92%) hanno consultato libri, 69 (48.59%) hanno consultato riviste, e 22 (15.49%) opere di consultazione. Nella *Tabella 45* sono riportati i dati in relazione alle variabili sesso e laureando, nella quale i totali complessivi di riga non sono uguali al 100%, ossia ai 142 rispondenti, bensì superiori, in quanto ogni

utente aveva la possibilità di aver visionato negli ultimi due mesi più di una tipologia di materiale bibliografico riservato alla consultazione (libri, riviste, opere di consultazione). Si può osservare che i laureandi hanno consultato soprattutto riviste (79.71%) e opere in consultazione (54.55%), a differenza degli utenti non laureandi che visionano prevalentemente libri (59.80%). Questo potrebbe dipendere soprattutto dal fatto che i primi necessitano di materiale specifico per la stesura delle tesi (come riviste specialistiche), mentre i secondi hanno maggior bisogno di beneficiare dei libri (soprattutto di quelli di testo adottati dai docenti per la preparazione degli esami).

		DUEPUNTODIECIPUNTOUNO		
		LIBRI	RIVISTE	OPERE CONS.
SESSO	Femmina	58.82%	63.77%	59.19%
	Maschio	41.18%	36.23%	40.91%
LAUREANDO	No	59.80%	20.29%	45.45%
	Si	40.20%	79.71%	54.55%

Tabella 45: Distribuzione degli utenti che hanno visionato materiale bibliografico riservato alla consultazione (libri, riviste, opere di consultazione) rispetto alle variabili sesso e laureando.

Solo i 69 utenti (**48.59%**) che hanno visionato riviste riservate alla consultazione negli ultimi due mesi hanno risposto all'ultima parte della domanda 2.10:

(Se ha consultato le riviste) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Quantità di titoli delle riviste: Osservando la *Tabella 46* si rileva che il giudizio complessivo relativo alla quantità di titoli delle riviste è negativo, 2.87. Gli utenti che sono maggiormente insoddisfatti sono i laureandi (47.3%), che quindi fanno presente la necessità di integrare l'assortimento delle riviste presenti in biblioteca.

		DUEPUNTODIECI_QUANTITA					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	18,2%	27,3%	20,5%	31,8%	2,3%	2.727
	maschio	8,0%	28,0%	24,0%	24,0%	16,0%	3.12
LAUREANDO	no	7,1%	14,3%	35,7%	35,7%	7,1%	3.214
	si	16,4%	30,9%	18,2%	27,3%	7,3%	2.782
Total		14,5%	27,5%	21,7%	29,0%	7,2%	2.87

Tabella 46: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla quantità di titoli di riviste presenti in biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Aggiornamento dei fascicoli di riviste a scaffale: anche per quanto concerne il livello di aggiornamento dei fascicoli di riviste a scaffale, si rileva un cospicuo tasso d'insoddisfazione pari al 42% (45.4% per gli utenti laureandi). Il punteggio medio complessivo risulta infatti pari a 2.791.

		DUEPUNTODIECI_AGGIORNAMENTO						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	13,6%	29,5%	20,5%	27,3%	4,5%	4,5%	2.786
	maschio	8,0%	32,0%	40,0%	12,0%	8,0%		2.8
LAUREANDO	no		28,6%	35,7%	21,4%	7,1%	7,1%	3.077
	si	14,5%	30,9%	25,5%	21,8%	5,5%	1,8%	2.722
Total		11,6%	30,4%	27,5%	21,7%	5,8%	2,9%	2.791

Tabella 47: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente al livello di aggiornamento delle riviste a scaffale aperto rispetto alle variabili sesso e laureando.

In riferimento alle riviste presenti in biblioteca si rileva un modesto grado d'insoddisfazione, anche se data la recente costituzione di questa biblioteca, la quantità di riviste messe a disposizione è abbastanza accettabile. Inoltre per quanto riguarda l'aggiornamento, è necessario tenere in considerazione anche la tempestività dei fornitori nell'effettuare le consegne, in quanto questi tempi incidono senz'altro su questo aspetto.

Domanda 2.11: “Negli ultimi due mesi ha utilizzato uno dei seguenti servizi?”

- servizio di prestito interbibliotecari (recupero e prestito di libri da altre biblioteche);
- servizio di document delivery (recupero e fornitura di articoli non posseduti dalla biblioteca).

Negli ultimi anni si sono andati sempre più diffondendo alcuni servizi, definiti interbibliotecari, per il reperimento e il prestito di materiale che, non essendo presente in biblioteca, proviene da altre biblioteche. Questo servizio riduce notevolmente la perdita di tempo da parte dell'utente, che altrimenti avrebbe dovuto recarsi laddove in materiale è disponibile per prenderne possesso. La differenza tra il servizio interbibliotecario (ILL) e quello di *document delivery* (DD), consiste nel fatto che il primo consente il recupero e il prestito di libri presenti in altre biblioteche, mentre il secondo recupera e fornisce articoli di qualsiasi genere essi siano, non posseduti dalla biblioteca.

Si è utilizzata la domanda 2.11 come un doppio *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno utilizzato almeno uno dei due servizi sopracitati. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 30 utenti (ovvero il **7.71%** delle 389 unità) che hanno risposto in modo affermativo ad almeno uno dei precedenti quesiti. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Tempi di evasione della richiesta: dai dati riportati in *Tabella 48* si può osservare che il 40% degli utenti di questi due servizi hanno espresso un giudizio che non è né positivo né negativo in relazione ai tempi necessari per il recupero del materiale richiesto. Il 30% si dichiara invece soddisfatto, in particolar modo gli studenti laureandi (37.5%). Tuttavia il punteggio medio risulta essere leggermente negativo, 2.931.

		DUEPUNTOUNDICI_TEMPI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	9.09%	9.09%	45.45%	27.27%	4.55%	4.55%	3.095
	Maschio	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	0.00%	0.00%	2.5
LAUREANDO	No	21,43%	21,43%	28,57%	21,43%	0,00%	7,14%	2.538
	Sì	6,25%	6,25%	50,00%	31,25%	6,25%	0,00%	3.25
Totale		13,33%	13,33%	40,00%	26,67%	3,33%	3,33%	2.931

Tabella 48: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativi ai tempi di evasione delle richieste per il servizio di prestito bibliotecario e di document delivery rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Organizzazione dei servizi: per quanto concerne l'organizzazione dei servizi si osserva in *Tabella 49* che il 40.34% è soddisfatto; inoltre si rileva che il giudizio complessivo dei laureandi (3.563) risulta nettamente maggiore di quelli

non laureandi (2.769), come accade anche nel punto precedente. Il punteggio medio in questo caso è però positivo, 3.207.

		DUEPUNTOUNDICI_ORGANIZZAZIONE						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	4.55%	4.55%	40.91%	36.36%	9.09%	4.55%	3.429
	Maschio	25.00%	25.00%	12.50%	37.50%	0.00%	0.00%	2.625
LAUREANDO	No	14,29%	14,29%	42,86%	21,43%	0,00%	7,14%	2.769
	Si	6,25%	6,25%	25,00%	50,00%	12,50%	0,00%	3.563
Totale complessivo		10,00%	10,00%	33,33%	36,67%	6,67%	3,33%	3.207

Tabella 49: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente all'organizzazione dei servizi di prestito bibliotecario e di document delivery rispetto alle variabili sesso e laureando.

In riferimento al servizio di prestito interbibliotecario e quello di *document delivery* si è rilevata una percentuale di rispondenti molto bassa, 7.71%, questo significa che gli utenti di questi servizi sono molto pochi. Inoltre dall'analisi della domanda 1.10 (Tabella 10) è emerso che i laureandi utilizzano di più questi servizi; con un buon livello di soddisfazione. Per gli studenti non laureandi si sono invece registrati punteggi medi abbastanza bassi (anche se bisogna tener presente che questi ultimi rappresentano una minoranza).

Domanda 2.12: “Negli ultimi due mesi ha utilizzato il servizio di *reference* (ricerca bibliografica)?”

Valutare il servizio di *reference*, o di ricerca bibliografica, implica la determinazione del grado di soddisfazione degli utenti nel senso di facilità di accedere al servizio in tempi brevi e disponibilità del personale proposto, poiché per la fornitura del materiale bibliografico si richiede un contatto che si protrae nel tempo con il personale medesimo.

Si è utilizzata la domanda 2.12 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno utilizzato il servizio di *reference* negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale dei 29 utenti (ovvero il **7.46%** delle 389 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Possibilità di ottenere un appuntamento in un breve periodo di tempo: da quanto si osserva in *Tabella 50* la maggior parte degli utenti (51.7%) è soddisfatto dei tempi necessari per ottenere un appuntamento con il personale addetto, infatti il valor medio corrispondente è positivo, 3.615. Gli utenti più soddisfatti risultano essere quelli non laureandi (53.3%), in corrispondenza dei quali si rileva un punteggio medio pari a 3.667.

		DUEPUNTODODICI_FACILITA					
		1	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	Femmina	5,9%	35,3%	29,4%	17,6%	11,8%	3.6
	Maschio	8,3%	25,0%	41,7%	16,7%	8,3%	3.636
LAUREANDO	No	6,7%	33,3%	40,0%	13,3%	6,7%	3.571
	Si	7,1%	28,6%	28,6%	21,4%	14,3%	3.667
Total		6,9%	31,0%	34,5%	17,2%	10,3%	3.615

Tabella 50: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla possibilità di ottenere un appuntamento per il servizio di reference rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Risultati della ricerca: per quanto riguarda l'aspetto principale del servizio di *reference*, ovvero i risultati della ricerca, la maggior parte degli utenti, il 37.9%, è soddisfatto dei risultati ottenuti dal servizio, in particolar modo gli studenti non laureandi (40%). Il punteggio medio risulta lievemente negativo, 2.966. Gli utenti laureandi sono quelli più insoddisfatti (42.8%), infatti il loro giudizio medio, 2.786, risulta più basso (*Tabella 51*).

		DUEPUNTODODICI_RISULTATI					
		1	2	3	4	5	Media
SESSO	femmina	17,6%	17,6%	29,4%	29,4%	5,9%	2.882
	maschio	16,7%	8,3%	33,3%	33,3%	8,3%	3.083
LAUREANDO	no	13,3%	6,7%	40,0%	33,3%	6,7%	3.133
	si	21,4%	21,4%	21,4%	28,6%	7,1%	2.786
Total		17,2%	13,8%	31,0%	31,0%	6,9%	2.966

Tabella 51: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente ai risultati ottenuti con il servizio di reference rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Disponibilità dei bibliotecari addetti al servizio di reference: sembra questo essere l'aspetto relativo al servizio di *reference* per il quale si registrano punteggi medi più positivi rispetto agli altri analizzati finora, infatti dalla *Tabella 52* si osserva che il 44.8% degli utenti è soddisfatto della disponibilità dei bibliotecari addetti al servizio; il giudizio medio è nettamente positivo:

3.296. Sono gli studenti laureandi ad apprezzare particolarmente questo aspetto del servizio con una percentuale pari al 50%.

		DUEPUNTODODICI_DISP_PERS						
		1	2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	femmina	11,8%	17,6%	17,6%	29,4%	11,8%	11,8%	3.113
	maschio	8,3%		41,7%	33,3%	16,7%		3.05
LAUREANDO	no	6,7%	6,7%	40,0%	26,7%	13,3%	6,7%	3.357
	si	14,3%	14,3%	14,3%	35,7%	14,3%	7,1%	3.231
Total		10,3%	10,3%	27,6%	31,0%	13,8%	6,9%	3.296

Tabella 52: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla disponibilità dei bibliotecari addetti al servizio di reference rispetto alle variabili sesso e laureando.

Nel complesso si è rilevato che solo il 7.46% degli utenti utilizza il servizio di *reference*, il quale è percepito abbastanza positivamente soprattutto in relazione alla sua organizzazione, anche se per quanto riguarda i risultati ottenuti dalle ricerche si rileva una leggera insoddisfazione.

Domanda 2.13: “Negli ultimi due mesi ha consultato le risorse elettroniche a disposizione?”

Con questa domanda si vuole cercare di cogliere suggerimenti per il miglioramento di questo servizio, si è quindi indagato sulla soddisfazione degli utenti relativamente alla numerosità delle banche dati e dei periodici elettronici in relazione alle diverse discipline, la facilità di orientamento e quindi di consultazione delle risorse. Inoltre data la difficoltà iniziale che un utente potrebbe riscontrare durante la navigazione, si vogliono conoscere le modalità di apprendimento nell'utilizzo delle risorse stesse (domanda 2.13.1).

Si è utilizzata la domanda 2.13 come *filtro* per selezionare solo gli utenti che hanno consultato le risorse elettroniche negli ultimi due mesi. Le percentuali di seguito riportate sono riferite al totale degli 81 utenti (ovvero il **20.82%** delle 389 unità) che hanno risposto in modo affermativo a questo quesito. Solo questo sottogruppo di utenti ha avuto accesso alla seconda parte della domanda:

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:

1. Numerosità delle banche dati disponibili per i suoi settori d'interesse: dalla lettura della *Tabella 53* risulta che la maggior parte degli utenti (46.7%) sono

soddisfatti della numerosità delle banche dati disponibili, infatti il giudizio medio risulta pari a 3.3.

		DUEPUNTOTREDICI_NUM_BANCHE					
		2	3	4	5	Non_so	Media
SESSO	femmina	20,0%	30,0%	46,0%	2,0%	2,0%	3.306
	maschio	19,4%	35,5%	41,9%	3,2%		3.29
LAUREANDO	No	7,0%	39,5%	46,5%	4,7%	2,3%	3.5
	Si	34,2%	23,7%	42,1%			3.079
Total		19,8%	32,1%	44,4%	2,5%	1,2%	3.3

Tabella 53: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla numerosità delle banche dati rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Numerosità dei periodici elettronici disponibili per i suoi settori d'interesse: anche per quanto riguarda la numerosità dei periodici elettronici si rileva dalla *Tabella 54* un buon livello di soddisfazione degli utenti pari al 33.6%. Il punteggio medio è infatti nettamente positivo, 3.229.

		DUEPUNTOTREDICI_NUM_PERIODICI						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	femmina	2,0%	8,0%	38,0%	40,0%	2,0%	10,0%	3.356
	maschio	3,2%	19,4%	35,5%	19,4%	3,2%	19,4%	3
LAUREANDO	No		4,7%	39,5%	30,2%	2,3%	23,3%	3.394
	Si	5,3%	21,1%	34,2%	34,2%	2,6%	2,6%	3.081
Total		2,5%	12,3%	37,0%	32,1%	2,5%	13,6%	3.229

Tabella 54: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla numerosità di periodici rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Facilità di consultazione delle risorse elettroniche: il 38.3% degli utenti giudica facile la consultazione delle risorse elettroniche, questo si può rilevare principalmente tra gli studenti non laureandi; il cui giudizio medio è pari a 3.163 (*Tabella 55*).

		DUEPUNTOTREDICI_FAC_CONSULT						
		1	2	3	4	5	non_so	Media
SESSO	Femmina	6,0%	20,0%	36,0%	30,0%	8,0%		3.14
	Maschio	3,2%	16,1%	38,7%	35,5%	3,2%	3,2%	3.02
LAUREANDO	No		16,3%	41,9%	34,9%	4,7%	2,3%	3.286
	Si	10,5%	21,1%	31,6%	28,9%	7,9%		3.026
Total		4,9%	18,5%	37,0%	32,1%	6,2%	1,2%	3.163

Tabella 55: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla facilità di consultazione delle risorse elettroniche rispetto alle variabili sesso e laureando.

Le risorse elettroniche che la biblioteca mette a disposizione degli utenti sono risultate adeguate, soprattutto in relazione alla numerosità delle banche dati. Anche per quanto riguarda la facilità di consultazione si riscontra un giudizio positivo.

Anche alla seguente domanda hanno avuto accesso solo gli utenti che hanno risposto in modo affermativo alla domanda *filtro* 2.13, ovvero 81 soggetti.

Domanda 2.13.1: “Come ha imparato ha utilizzare le risorse elettroniche?”

- tramite un corso all’utenza;
- attraverso le istruzioni dei bibliotecari;
- da un collega;
- da un docente;
- autodidatta;
- altro.

Nella *Tabella 56* è riportata la distribuzione degli utenti rispetto alle fonti da cui hanno appreso l’utilizzo delle risorse elettroniche in base alle variabili sesso e laureando. Come si può osservare più della metà degli utenti (55.6%) è autodidatta e solo il 16% ha imparato usare le risorse elettroniche grazie all’aiuto di un bibliotecario.

		DUEPUNTOTREDICIPUNTOUNO					
		Altro	autodidatta	bibliotecari	Collega	corso	docente
SESSO	femmina	2,0%	48,0%	18,0%	26,0%	2,0%	4,0%
	maschio		67,7%	12,9%	9,7%	6,5%	3,2%
LAUREANDO	no	2,3%	55,8%	9,3%	25,6%	4,7%	2,3%
	sì		55,3%	23,7%	13,2%	2,6%	5,3%
Total		1,2%	55,6%	16,0%	19,8%	3,7%	3,7%

Tabella 56: Distribuzione delle fonti da cui gli utenti hanno imparato a utilizzare le risorse elettroniche rispetto alle variabili sesso e laureando.

Domanda 2.14: “Relativamente ai libri di ”testo” indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a:”

Questa batteria di domande riguarda quell’insieme del materiale bibliotecario contrassegnato dalla dicitura “testo” relativo al materiale necessario per il superamento degli esami universitari attraverso lo studio dei libri di testo adottati dai docenti.

Questa domanda, ad differenza di quelle analizzate finora, non prevede un quesito *filtro*, quindi le percentuali di seguito riportate si riferiscono a tutti i 389 utenti che hanno partecipato all'indagine.

1. Quantità dei libri disponibili: dalla *Tabella 57* si osserva che il 44.2% degli utenti giudica la quantità dei libri disponibili insufficiente alle loro necessità. Il punteggio medio, pari a 2.821, mette in evidenza questa situazione. Gli utenti laureandi (43.9%) risultano essere più insoddisfatti di quelli non laureandi (29%).

		DUEPUNTOQUATTORDICI_QUANTITA							MEDIA
		-	1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	,4%	13,8%	24,0%	27,1%	20,4%	4,0%	10,2%	2.752
	maschio		9,8%	19,5%	29,9%	25,6%	3,0%	12,2%	2.917
LAUREANDO	no		10,7%	18,3%	28,2%	25,2%	3,8%	13,7%	2.92
	si	,8%	15,0%	29,9%	28,3%	17,3%	3,1%	5,5%	2.633
Total		,3%	12,1%	22,1%	28,3%	22,6%	3,6%	11,1%	2.821

Tabella 57: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla quantità dei libri di testo rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Disponibilità di più copie dello stesso libro: anche in merito a questo aspetto si osserva che il giudizio complessivo è nettamente negativo, 2.265, anzi è il valore più basso registrato in tutte le domande analizzate finora. Ben il 36% dei rispondenti esprime “insoddisfazione”, e addirittura il 20.6% “molta insoddisfazione” (*Tabella 58*).

		DUEPUNTOQUATTORDICI_PIU_COPIE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	23,1%	38,2%	18,7%	4,9%	3,6%	11,6%	2.181
	maschio	17,1%	32,9%	22,0%	14,0%		14,0%	2.383
LAUREANDO	no	21,4%	32,8%	18,3%	9,9%	2,3%	15,3%	2.279
	si	18,9%	42,5%	23,6%	6,3%	1,6%	7,1%	2.237
Total		20,6%	36,0%	20,1%	8,7%	2,1%	12,6%	2.265

Tabella 58: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente alla disponibilità di più copie dei libri di testo rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Aggiornamento delle edizioni: in *Tabella 59*, per quanto riguarda l'aggiornamento delle edizioni dei libri di testo si osserva un giudizio medio più favorevole rispetto a quello rilevato nel quesito precedente. Tuttavia la maggior

parte degli utenti (34.2%) esprime un giudizio né positivo né negativo su questo aspetto e il 18.3% dichiara di non avere un'opinione in merito.

		DUEPUNTOQUATTORDICI_AGGIORNAMENTO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	Femmina	8,4%	19,6%	32,4%	15,1%	7,1%	17,3%	2.914
	maschio	5,5%	15,9%	36,6%	20,1%	2,4%	19,5%	2.977
LAUREANDO	no	7,3%	15,6%	33,6%	17,9%	4,6%	21,0%	2.961
	si	7,1%	22,8%	35,4%	15,7%	6,3%	12,6%	2.9
Total		7,2%	18,0%	34,2%	17,2%	5,1%	18,3%	2.94

Tabella 59: Distribuzione della soddisfazione degli utenti relativamente al livello di aggiornamento delle edizioni dei libri di testo rispetto alle variabili sesso e laureando.

3.4 PARTE TERZA: INFORMAZIONI SULL'UTILITÀ DEGLI ASPETTI PRECEDENTEMENTE VALUTATI

La terza e ultima parte del questionario si compone di una sola batteria di domande relativa alla raccolta dei dati inerenti l'importanza di tutti gli aspetti bibliotecari valutati durante la seconda parte del questionario medesimo.

E' importante quindi precisare che in questa parte del questionario non si valuterà più il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi bibliotecari (su una scala di valori da 1 a 5, in cui il livello 1 sta a indicare molto insoddisfatto e il livello 5 molto soddisfatto); bensì il livello d'importanza che gli utenti assegnano ad ogni servizio bibliotecario su una scala da 1 a 5, dove il livello 1 sta a indicare che il servizio non è importante per l'utente, e il livello 5 indica che il servizio è molto importante per l'utente.

Oltre ai servizi offerti in senso lato, quali servizio di prestito, di consultazione, di ricerca in OPAC, di accesso alle risorse elettroniche, di *reference* e interbibliotecari, si è voluto indagare anche sull'importanza attribuita ad altri aspetti, quali l'orario di apertura al pubblico, la numerosità dei posti a sedere, la ricchezza e la varietà del patrimonio bibliografico e la collocazione dei libri a scaffale aperto.

L'utilità di indagare sull'importanza attribuita ai singoli aspetti che regolano la quotidiana vita bibliotecaria e non solo sul giudizio dell'utente sugli aspetti stessi, è esplicitamente previsto da IFLA (International Federation of Library Associations

and Istitution), mentre l'ISO 11620 sembra non ritenerla altrettanto fondamentale. In realtà l'indicazione dell'importanza dei singoli aspetti è utile come peso per ponderare il valore dei giudizi.

Domanda 3.1: "A ciascuno dei seguenti aspetti relativi alla biblioteca attribuisca un livello di importanza su una scala da 1 a 5, dove il livello 1 sta a indicare che il servizio non è importante per lei, e il livello 5 indica che il servizio è molto importante."

A questo quesito hanno avuto accesso tutti gli utenti che hanno partecipato all'indagine, quindi le percentuali delle tabelle di seguito riportate sono riferite al totale dei 389 utenti.

1. Orario di apertura: come si può osservare dalla lettura della *Tabella 60* il 72.8% dei rispondenti hanno assegnato a questo aspetto un alto livello d'importanza, infatti il punteggio medio è pari a 4.057. Gli utenti che valutano fondamentale l'orario di apertura della biblioteca sono gli studenti non laureandi (72.9%), probabilmente perché, come abbiamo già osservato precedentemente, sono i frequentatori più assidui.

		TREPUNTOUNO_ORARIO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	1,3%	3,6%	24,4%	35,1%	35,6%		4
	maschio	1,2%	4,3%	18,3%	31,7%	43,9%	,6%	4.335
LAUREANDO	no	1,1%	5,3%	20,6%	32,8%	40,1%		4.053
	si	1,6%	,8%	24,4%	35,4%	37,0%	,8%	4.063
Total		1,3%	3,9%	21,9%	33,7%	39,1%	,3%	4.057

Tabella 60: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente all'orario di apertura della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

2. Numero posti a sedere: dalla lettura della *Tabella 61* si rileva che anche questo è un aspetto piuttosto rilevante per l'utenza della biblioteca, infatti ben il 77.3% colloca la numerosità dei posti a sedere tra i fattori di notevole importanza. Il punteggio medio è pari a 4.098.

		TREPUNTOUNO_POSTI						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	3,1%	4,9%	16,4%	32,0%	43,6%		4.08
	maschio	5,5%	3,7%	15,2%	23,8%	51,2%	,6%	4.123
LAUREANDO	no	5,7%	5,0%	13,7%	27,1%	48,1%	,4%	4.073
	si	,8%	3,1%	20,5%	31,5%	44,1%		4.15
Total		4,1%	4,4%	15,9%	28,5%	46,8%	,3%	4.098

Tabella 61: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al numero di posti a sedere della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

3. Ricchezza e varietà patrimonio bibliografico: questo aspetto risulta essere ancora più importante di quelli visti precedentemente, infatti il valor medio rilevato è pari a 4.264. La percentuale degli utenti che hanno giudicato la ricchezza bibliografica “importante” o “molto importante” corrisponde al 76.1%.

		TREPUNTOUNO_RICCHEZZA						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	,4%	3,6%	16,0%	21,3%	56,4%	2,2%	4.327
	maschio	1,2%	3,0%	18,9%	28,0%	45,7%	3,0%	4.176
LAUREANDO	no	,4%	3,4%	19,1%	26,0%	47,3%	3,8%	4.21
	si	1,6%	3,1%	13,4%	20,5%	61,4%		4.37
Total		,8%	3,3%	17,2%	24,2%	51,9%	2,6%	4.264

Tabella 62: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente ricchezza del patrimonio bibliografico della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

4. Collocazione dei libri a scaffale aperto: l'importanza percepita dagli utenti in relazione a questo aspetto è decisamente inferiore ai fattori analizzati finora, infatti osservando la *Tabella 63* si osserva che solo il 56.5% la ritiene fondamentale. I laureandi sono quelli che riconoscono maggiormente l'utilità di questo servizio, probabilmente perché effettuando maggiori ricerche bibliografiche per la redazione della tesi, si rendono conto del risparmio di tempo che si ottiene non dovendo sempre chiedere ai bibliotecari di recuperare il materiale ricercato. Inoltre avendo libero accesso agli scaffali un utente ha la possibilità trovare altro materiale mentre sta cercando determinati testi.

		TREPUNTOUNO_COLLOCAZIONE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	,9%	4,9%	30,7%	32,9%	27,6%	3,1%	3.839
	maschio	6,1%	3,7%	36,6%	28,7%	22,6%	2,4%	3.594
LAUREANDO	no	2,7%	4,2%	36,3%	30,9%	21,8%	4,2%	3.677
	si	3,9%	4,7%	26,8%	31,5%	33,1%		3.85
Total		3,1%	4,4%	33,2%	31,1%	25,4%	2,8%	3.735

Tabella 63: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente alla collocazione a scaffale aperto della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

5. Disponibilità di un'OPAC: dalla *Tabella 64* si rileva che il 61.9% dei rispondenti valutano importante la disponibilità di un catalogo on-line, il quale consente di effettuare ricerche in maniera semplice e rapida. Tuttavia dato la funzione indispensabile che svolge questo tipo di servizio, ci saremmo aspettati di rilevare un valor medio, relativo all'importanza percepita, più alto di quello risultato (3.967). Gli utenti che apprezzano di più la disponibilità dell'OPAC sono i laureandi (76.3%) con un giudizio medio pari a 4.2.

		TREPUNTOUNO_OPAC						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina		1,8%	24,4%	30,7%	36,0%	7,1%	4.086
	maschio	1,2%	3,7%	31,7%	31,1%	24,4%	7,9%	3.801
LAUREANDO	no	,4%	1,9%	32,4%	31,7%	23,3%	10,3%	3.843
	si	,8%	3,9%	17,3%	29,1%	47,2%	1,6%	4.2
Total		,5%	2,6%	27,5%	30,8%	31,1%	7,5%	3.967

Tabella 64: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente alla disponibilità di un'OPAC della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

6. Accesso alle risorse elettroniche: anche se nel complesso l'importanza assegnata a questo tipo di attività risulta nettamente inferiore a quelle osservate finora, si può affermare che tuttavia il servizio non risulta completamente indifferente agli utenti, ma anzi è particolarmente apprezzato dagli studenti laureandi (valor medio pari a 3.934).

		TREPUNTOUNO_RISORSE_EL						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	,9%	2,7%	31,6%	33,8%	23,6%	7,6%	3.827
	maschio	3,0%	7,3%	34,8%	30,5%	19,5%	4,9%	3.59
LAUREANDO	no	1,9%	5,3%	35,1%	33,6%	16,4%	7,6%	3.62
	si	1,6%	3,1%	28,3%	29,9%	33,1%	3,9%	3.934
Total		1,8%	4,6%	32,9%	32,4%	21,9%	6,4%	3.725

Tabella 65: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente all'accesso alle risorse elettroniche della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

7. Servizio di prestito: come era prevedibile il servizio di prestito risulta essere uno tra i fattori determinanti per la valutazione di una biblioteca, con un punteggio medio pari a 4.195 è preceduto solo dalla ricchezza bibliografica. Dalla lettura della *Tabella 66* si rileva che il 28% dei rispondenti trova questo servizio “importante” e ben il “46.5%” lo considera “molto importante”. Gli utenti che lo valutano fondamentale, sono soprattutto i laureandi (81.1%).

		TREPUNTOUNO_PRESTITO						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	,9%	2,7%	15,6%	29,8%	48,4%	2,7%	4.256
	maschio	1,8%	4,9%	18,3%	25,6%	43,9%	5,5%	4.11
LAUREANDO	no	,8%	3,8%	18,3%	29,4%	42,0%	5,7%	4.146
	si	2,4%	3,1%	13,4%	25,2%	55,9%		4.291
Total		1,3%	3,6%	16,7%	28,0%	46,5%	3,9%	4.195

Tabella 66: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al servizio di prestito della biblioteca rispetto alle variabili sesso e laureando.

8. Servizio di consultazione di libri e riviste: anche questo risulta essere uno dei servizi principali per gli utenti, in quanto il 31.6% degli utenti lo ha valutato “importante” e il 35.7% “molto importante”. Il punteggio medio è 4.008. Osservando la *Tabella 67* si nota che per i studenti laureandi la consultazione di libri e riviste è ritenuta più importante rispetto agli altri utenti.

		TREPUNTOUNO_CONSULTAZIONE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	,9%	3,6%	19,6%	32,4%	39,6%	4,0%	4.106
	maschio	2,4%	4,3%	26,8%	30,5%	30,5%	5,5%	3.871
LAUREANDO	no	1,1%	3,1%	26,0%	35,1%	28,2%	6,5%	3.922
	si	2,4%	5,5%	15,7%	24,4%	51,2%	,8%	4.175
Total		1,5%	3,9%	22,6%	31,6%	35,7%	4,6%	4.008

Tabella 67: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al servizio di consultazione di libri e riviste rispetto alle variabili sesso e laureando.

9. Servizi interbibliotecari (*document delivery*, prestito interbibliotecario): si osserva dai dati riportati in *Tabella 69* che questo è uno dei servizi ritenuti meno importanti dagli utenti della biblioteca, in quanto in corrispondenza di questa attività si rileva uno tra i valori medi più bassi registrati finora (3.693). Tuttavia questo era un risultato prevedibile, in quanto i servizi interbibliotecari sono risultati anche quelli meno utilizzati (si ricorda che solo 30 gli utenti tra i 389 rispondenti hanno usufruito di questi servizi).

		TREPUNTOUNO_INTERBIBLIOTECARI						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	1,8%	2,7%	28,4%	25,3%	28,0%	13,8%	3.871
	maschio	4,9%	4,9%	36,0%	28,0%	12,8%	13,4%	3.451
LAUREANDO	no	3,1%	4,6%	35,5%	25,6%	15,6%	15,6%	3.548
	si	3,1%	1,6%	23,6%	28,3%	33,9%	9,4%	3.974
Total		3,1%	3,6%	31,6%	26,5%	21,6%	13,6%	3.693

Tabella 69: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente ai servizi interbibliotecari rispetto alle variabili sesso e laureando.

10. Servizio di *reference* (ricerca bibliografica): osservando la *Tabella 70* si rileva che il servizio di *reference* è ritenuto importante dal 44% degli utenti e indifferente dal 33.7%. Si può quindi dedurre che questo non sia uno dei fattori determinanti nella valutazione della biblioteca, ma, uno tra i servizi meno importanti forniti dalla biblioteca. Anche in questo caso sono i laureandi ad essere più interessati alla fornitura di questa attività (52%), probabilmente perché nella stesura della tesi si rivela più utile un supporto per la ricerca bibliografica.

		TREPUNTOUNO_REFERENCE						Media
		1	2	3	4	5	non_so	
SESSO	femmina	,9%	3,1%	32,4%	28,4%	20,0%	15,1%	3.748
	maschio	6,1%	3,0%	35,4%	25,0%	12,8%	17,7%	3.43
LAUREANDO	no	3,1%	4,2%	34,0%	26,7%	13,4%	18,7%	3.531
	si	3,1%	,8%	33,1%	27,6%	24,4%	11,0%	3.779
Total		3,1%	3,1%	33,7%	27,0%	17,0%	16,2%	3.617

Tabella 70: Distribuzione del livello di importanza assegnato dagli utenti relativamente al servizio di *reference* rispetto alle variabili sesso e laureando

CONCLUSIONI

Il questionario somministrato agli utenti della biblioteca di Milano-Bicocca, oltre a raccogliere il livello di soddisfazione percepito dall'utenza relativamente ai servizi erogati, ha rilevato anche il grado di importanza riconosciuto dagli utenti in riferimento ai singoli aspetti. Come precedentemente spiegato il questionario si compone di tre macroaree:

- PARTE PRIMA: raccolta delle informazioni generali sull'utente;
- PARTE SECONDA: rilevazione delle valutazioni inerenti ai servizi offerti dalla biblioteca, facendo esprimere agli utenti il livello di soddisfazione percepito in relazione ad ogni aspetto;
- PARTE TERZA acquisizione delle informazioni sull'utilità degli aspetti precedentemente valutati, rilevando il grado d'importanza percepito dall'utente in riferimento ad ogni singolo servizio,

Tramite l'analisi incrociata dei dati raccolti nella seconda e terza parte del questionario, è possibile a questo punto, individuare i servizi e gli aspetti bibliotecari che si mostrano più carenti e bisognosi di un intervento migliorativo, e quelli che rappresentano invece "i punti di forza" della biblioteca. Includendo per ogni aspetto un quesito relativo alla sua "importanza", si introduce un ulteriore elemento che combinato col "giudizio" consente di individuare quattro situazioni in riferimento allo stato attuale dei servizi analizzati e di definire i livelli di priorità rispetto agli interventi correttivi da effettuare:

- Basso grado d'importanza/insoddisfazione (o molta insoddisfazione): sono voci di servizio che necessitano di interventi migliorativi, pur non rivestendo un ruolo determinante all'interno della relativa scala di priorità. In altre parole, l'azione di intervento non è urgente;
- Basso grado d'importanza/soddisfazione (o molto soddisfazione): per questi elementi di servizio non sembrano necessari nell'immediato significativi interventi. Il basso giudizio di importanza segnala però che non sono questi i fattori su cui l'azione d'intervento si rende necessaria nel caso in cui le risorse impegnate potrebbero essere più utili per altri servizi;
- Alto grado d'importanza/insoddisfazione (o molta insoddisfazione): questa combinazione di giudizi evidenzia le autentiche aree di crisi del servizio,

per le quali è necessario pianificare i primi interventi di equilibrio; in altre parole l'azione deve essere immediata;

- Alto grado d'importanza/soddisfazione (o molta soddisfazione): Questa combinazione segnala i veri punti di forza del servizio, per i quali ci si preoccuperà di conservare e consolidare i livelli di erogazione raggiunti attuando un'azione di mantenimento dello standard qualitativo.

Per definire il livello di efficienza dei servizi, ho proceduto a costruire una tabella, nella quale ogni servizio e ogni aspetto bibliotecario è messo in relazione al grado d'importanza medio assegnato dagli utenti (valore che varia nell'intervallo 1-5, riportato nella terza colonna), e al grado di soddisfazione espresso (valori riportati nella quarta colonna: giudizio, che include la distribuzione percentuale del grado di soddisfacimento degli utenti e il corrispondente valore medio definito nell'intervallo 1-5), *Tabella 71*. Osservando gli intervalli di variazione assunti da queste due variabili nella nostra indagine ho poi deciso di interpretare il livello di soddisfazione dei servizi analizzati nel modo seguente:

- “molta insoddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono compresi nell'intervallo [2.671-2.900];
- “insoddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono compresi nell'intervallo [2.901-2.999];
- “soddisfazione” per i servizi i cui valori medi sono per valori medi compresi nell'intervallo [3.001-3.099] (il valore 3 è escluso da questo intervallo perché rappresenta il valore d'indifferenza);
- “molta soddisfazione” per valori medi compresi nell'intervallo [3.100-3.637].

Per quanto riguarda il livello d'importanza percepito dagli utenti, nonostante si siano registrati valori positivi per tutti i servizi (3.617 - 4.264), ho considerato:

- di “alto grado di importanza” i servizi in corrispondenza dei quali si sono registrati valori compresi tra [4.264 - 4.008];
- di “basso grado di importanza” i servizi in corrispondenza dei quali si sono registrati valori compresi tra [3.967 - 3.617];

N°	DOMANDA	IMPORTANZA	GIUDIZIO						
ORDINALE			1	2	3	4	5	non so	Valor medio
1	Ricchezza collezione	4,264	9,40%	20,70%	33,80%	26,80%	6,60%	2,80%	3.005
2	Prestito								
	prenotazione libri	4,195	3,50%	12,70%	20,80%	26,60%	3,50%	32,90%	3.207
	aiuto personale		7,50%	13,90%	26,00%	31,80%	12,10%	8,70%	3.297
	durata prestito		12,10%	25,40%	31,20%	24,90%	6,40%		2.879
	num. libri a prestito contemp.		10,40%	33,50%	31,80%	19,10%	1,70%	3,50%	2.671
	attesa prestito		7,50%	16,80%	42,20%	15,60%	1,70%	16,20%	2.848
	servizi web		2,30%	9,80%	38,20%	17,90%	2,30%	29,50%	3.115
3	Numero posti lettura	4,098	12,85%	32,13%	29,31%	21,34%	3,60%	0,77%	2,705
4	Orario	4,057							
	apertura giornaliera		2,80%	12,30%	25,70%	38,80%	19,80%	0,50%	3.607
	apertura settimanale		2,80%	12,30%	25,70%	38,80%	19,80%	0,50%	3.608
	Consultazione	4,008							
5	stato conservazione volumi		1,40%	7,00%	28,60%	51,60%	10,80%	0,50%	3.637
	collocazione		9,90%	27,70%	31,50%	25,40%	5,20%	0,50%	2.882
	tempi di ricollocazione		6,60%	16,90%	33,30%	27,20%	5,60%	10,30%	3.094
	tempi materiale a magazzino		4,20%	8,50%	29,10%	13,10%	2,80%	42,30%	3.033
	quantità riviste		14,50%	27,50%	21,70%	29,00%	7,20%		2.869
	aggiornamento riviste		11,60%	30,40%	27,50%	21,70%	5,80%	2,90%	2.791
6	OPAC	3,967							
	facilità consultazione		4,50%	17,10%	28,50%	42,70%	6,50%	0,80%	3.299
	aiuto on-line		4,90%	25,20%	37,40%	18,30%	2,80%	11,40%	2.876
	chiarezza info		3,70%	19,50%	42,70%	30,10%	2,80%	1,20%	3.090
	veridicità info		5,30%	15,90%	35,00%	31,30%	6,50%	6,10%	3.190
	num.terminali		3,40%	21,30%	30,00%	32,40%	12,10%	1,00%	3.288
	assistenza		6,30%	23,70%	28,50%	21,70%	5,80%	14,00%	2.966
7	Collocazione scaff.aperto	3,735	4,20%	11,70%	34,70%	33,80%	12,70%	2,80%	3.401
8	Risorse elettroniche	3,725							
	num. banche dati			19,80%	32,10%	44,40%	2,50%	1,20%	3.3
	num.periodici elett.		2,50%	12,30%	37,00%	32,10%	2,50%	13,60%	3.229
	facilità consultazione		4,90%	18,50%	37,00%	32,10%	6,20%	1,20%	3.163
9	Servizi interbibliotecari	3,693							
	tempi di attesa		13,33%	13,33%	40,00%	26,67%	3,33%	3,33%	2.931
	organizzazione		10,00%	10,00%	33,33%	36,67%	6,67%	3,33%	3.207
10	Reference	3,617							
	tempi di attesa		6,90%		31,00%	34,50%	17,20%	10,30%	3.615
	risultati ricerca		17,20%	13,80%	31,00%	31,00%	6,90%		2.966
	disponibilità personale		10,30%	10,30%	27,60%	31,00%	13,80%	6,90%	3.296

Tabella 71: Distribuzione percentuale e valori medi della performance percepita dall'utente (ordinamento decrescente per importanza del servizio aspetto esaminato).

Faccio inoltre presente che questa classificazione si riferisce solo alla nostra indagine, in quanto come ho già spiegato dipende dagli intervalli assunti dalle due variabili in questa rilevazione.

Dall'analisi della *Tabella 71* sono emerse le seguenti considerazioni:

1. Tra gli aspetti valutati dagli utenti come “molto importanti” e con un buon livello di prestazione si distinguono:

- il servizio di prestito in relazione alla prenotazione dei libri, all'aiuto offerto dal personale e ai servizi via web;
- l'orario di apertura;
- il servizio di consultazione in riferimento allo stato di conservazione dei volumi e ai tempi di ricollocazione del materiale utilizzato.

Il servizio di prestito e quello di consultazione, che rappresentano le basi dell'attività bibliotecaria sono infatti risultati dall'indagine condotta non solo i più utilizzati dagli utenti, ma anche quelli più apprezzati, si può quindi affermare che la loro gestione sia efficiente e funzionale. Inoltre gli orari di apertura della biblioteca, risultano essere pienamente compatibili con le esigenze degli utenti, i quali hanno espresso in corrispondenza di essi i giudizi più favorevoli rispetto a tutti quelli analizzati finora.

2. Aspetti per i quali gli utenti hanno riconosciuto una minore importanza rispetto ai precedenti, ma che comunque riscuotono una buona soddisfazione sono:

- l'OPAC , in relazione alla facilità di consultazione, alla chiarezza e veridicità delle informazioni fornite e al numero di terminali che consentono l'utilizzo del catalogo;
- la collocazione a scaffale aperto;
- le risorse elettroniche in relazione a tutti i suoi aspetti valutati, ovvero alla facilità di consultazione e alla numerosità di banche dati e periodici elettronici;
- l'organizzazione dei servizi interbibliotecari;
- il servizio di *reference* in riferimento alla disponibilità del personale ed ai tempi di attesa.

E' importante mettere in luce l'ottima funzionalità del l'OPAC, che risulta essere un valido strumento per la ricerca bibliografica accessibile a tutti gli

utenti, in quanto la sua consultazione risulta rapida e semplice. Inoltre queste valutazioni evidenziano che gli utenti apprezzano anche i servizi meno utilizzati, come quello di *reference* e intrbibliotecari.

3. Tra i servizi percepiti invece con un “alto grado d’importanza”, ma per i quali si è rilevata “molta insoddisfazione”, (servizi evidenziati in giallo), rientrano alcuni aspetti “gestionali” relativi al servizio di prestito bibliotecario, quali: la durata, il numero di libri ottenibili a prestito contemporaneamente, e il tempo d’attesa. Tuttavia questi sono elementi per i quali difficilmente si riesce a riscuotere la soddisfazione da parte degli utenti, i quali talvolta esprimono esigenze incompatibili con le finalità di una biblioteca. La biblioteca nel perseguimento dei suoi scopi istituzionali deve infatti garantire tra le altre cose l’accesso alle risorse bibliografiche al maggior numero di utenti possibile, ovvero deve favorire la circolazione dei libri tra gli utenti, stabilendo quindi dei limiti alla durata e al numero di prestiti consentiti contemporaneamente. Per i libri di testo infatti la durata del prestito è ridotta a venti giorni, anziché un mese, poiché tale risorsa ha una più vasta richiesta. Si fa comunque presente che la durata del prestito consentita da questa biblioteca è maggiore rispetto a quella prevista da molte altre biblioteche (venti giorni). Inoltre per ovviare alla brevità del periodo di prestito è consentito il rinnovo, e per gli studenti laureandi la durata è prorogata di due mesi. In questi casi, quindi, si può solo perseguire una sorta di “compromesso” tra le esigenze di fruizione del servizio degli utenti e le esigenze di organizzazione e gestione della Biblioteca, sapendo che non sarà comunque mai possibile soddisfare le esigenze e le aspettative di tutti gli utenti. Il livello di soddisfazione più basso percepito dagli utenti si è rilevato in riferimento al numero di posti di lettura presenti in biblioteca. L’insufficienza delle postazioni è determinata, più che dalle capacità della struttura, dal fatto che gli studenti utilizzano la biblioteca impropriamente come “area studio” usufruendo di materiale proprio, occupando quindi posti destinati alla consultazione del materiale bibliografico.

Per quanto riguarda la quantità delle riviste è necessario ricordare che questa è una biblioteca di recente costituzione e che quindi l’insoddisfazione rilevata in merito a questo aspetto sarà sanata sicuramente tra qualche anno con

l'acquisizione di ulteriore materiale. L'aspetto critico relativo all'aggiornamento delle riviste, è sicuramente imputabile ai ritardi cornici dei fornitori e non certo alla biblioteca.

4. L'unico servizio rilevato con un "basso grado d'importanza" e per il quali si percepisce un modesto livello d'insoddisfazione (servizio evidenziati in azzurro), risulta essere l'aiuto on-line offerto nella consultazione dell'OPAC.
5. I servizi che registrano invece un "basso grado d'importanza" e per i quali si rileva un basso livello d'insoddisfazione (servizi evidenziati in rosa), consistono nell'assistenza fornita dal personale nell'utilizzo dell'OPAC, nei risultati di ricerca del servizio di *reference* e nei tempi di attesa relativi ai servizi interbibliotecari. Per quest'ultimi va però precisato che oltre ai tempi di evasione della richiesta effettivamente imputabili alla biblioteca, una componente fondamentale dei tempi di attesa e' data dai tempi postali: infatti i libri [e spesso anche le fotocopie di articoli] viaggiano per posta, e questo richiede dei tempi a volte consistenti, senza contare sporadici casi di veri e propri disguidi che ritardano l'arrivo del materiale.
6. I servizi percepiti dagli utenti con un "alto grado d'importanza", e per i quali si è rilevata un livello di soddisfazione appena sufficiente (servizi evidenziati in arancione), sono la ricchezza della collezione e i tempi necessari per reperire il materiale a magazzino. Il primo aspetto trova giustificazione in quello che ho spiegato relativamente alla quantità di riviste presenti in biblioteca; mentre per quanto riguarda il secondo, le difficoltà percepite dagli utenti potrebbero derivare, dal fatto che i materiali richiesti sono dislocati in particolari aree della biblioteca, quindi il personale impiega più tempo per reperire le risorse.

Nel complesso si può quindi affermare che la biblioteca universitaria di Milano-Bicocca offre un servizio efficiente rispetto alla maggior parte dei servizi prestati, e in particolare in riferimento a quelli che sono principali per le funzioni svolte da una "normale" biblioteca.

Inoltre è bene tenere presente che i servizi sono erogati grazie a un numero relativamente contenuto di persone, rispetto all'utenza potenziale e alle possibili richieste. Quindi alcune delle difficoltà riscontrate dagli utenti nelle prestazioni

erogate sono giustificate da questa carenza e anche dal fatto che tra il personale impiegato sono presenti anche semplici studenti universitari, che talvolta possono essersi rivelati poco competenti nella soddisfazione di alcune esigenze manifestate dell'utenza.

D'altra parte, nel suo sviluppo avvenuto abbastanza rapidamente dalla sua recente fondazione, la Biblioteca ha scelto di attivare tutti i servizi che avrebbero potuto essere utili per gli utenti, piuttosto che potenziare poche attività concentrando su di esse tutto il personale disponibile

ALLEGATO

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
DELLA BIBLIOTECA DI ATENEO DELL'UNIVERSITÀ DEGLI
STUDI DI MILANO-BICOCCA**

PARTE PRIMA: INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

1.1) Data di nascita gg/mm/aa

1.2) Sesso

M

F

1.3) Tipologia di utente

o Studente (diploma, laurea quadriennale, triennale, specialistica, master, corso di perfezionamento)

 dell'ateneo di altro ateneo

Se studente dell'ateneo:

Anno di frequenza 1 2 3 4 5 6 7

E' laureando? Si No

Corso di studi (specificare quale corso di diploma, di laurea, master o di perfezionamento)

Se studente di altro ateneo:

Università

Anno di frequenza 1 2 3 4 5 6 7

E' laureando? Si No

Corso di studi (specificare quale corso di diploma, di laurea, master o di perfezionamento)

- o Dottorando, specializzando in medicina, assegnista, borsista
dell'ateneo di altro ateneo

Se dottorando, specializzando in medicina, assegnista, borsista dell'ateneo:

Disciplina

Se dottorando, specializzando in medicina, assegnista, borsista di altro ateneo:

Università

Disciplina

- o Utente convenzionato

1.4) E' la prima volta che frequenta questa biblioteca?

Si No

(Se sì) vai alla 1.8

1.5) Ha frequentato altre biblioteche dell'ateneo di Milano-Bicocca oltre a questa negli ultimi due mesi?

Si No

(Se sì) Quale?

Centrale

Scienze

Medicina

1.6) Ha frequentato altre biblioteche (di qualsiasi genere) negli ultimi due mesi?

Si No

1.7) Perché sta entrando in questa biblioteca?

studiare con materiale proprio

utilizzare il servizio di prestito di materiale bibliografico

consultare libri/riviste

consultare risorse elettroniche

effettuare una ricerca nell'OPAC (catalogo on-line)

utilizzare il servizio di reference (ricerca bibliografica)

utilizzare i servizi interbibliotecari (prestito interbibliotecario, document delivery)

1.8) Come è venuto a conoscenza di questa biblioteca?

dal sito dell'ateneo

dai docenti

dai colleghi

da materiale informativo

1.9) Quante volte ha frequentato questa biblioteca negli ultimi due mesi, a parte oggi?

quasi tutti i giorni

più di una volta a settimana

una volta a settimana

qualche volta al mese

una volta al mese

mai (fine del questionario)

1.10) Indichi i **due** motivi principali per i quali si è recato in questa biblioteca negli ultimi due mesi?

studiare con materiale proprio

utilizzare il servizio di prestito di materiale bibliografico

consultare libri/riviste

consultare risorse elettroniche

effettuare una ricerca nell'OPAC

utilizzare il servizio di reference (ricerca bibliografica)

utilizzare i servizi interbibliotecari (prestito interbibliotecario, document delivery)

1.11) E' a conoscenza del fatto che ci sono degli studenti collaboratori addetti ai servizi bibliotecari?

Si No

PARTE SECONDA: VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA DI ATENEO FREQUENTATA ABITUALMENTE

Per ogni quesito che le verrà proposto, indichi su una scala da 1 a 5 il suo livello di soddisfazione relativamente alla qualità del servizio offerto dalla biblioteca in cui si sta recando. Nel caso in cui non sia in grado di dare un giudizio barri la casella del NON SO

Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Indifferente	Soddisfatto	Molto soddisfatto
1	2	3	4	5

2.1) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente all'**orario di apertura** della biblioteca

♦ orario d'apertura giornaliero (9.00-18.30)

1 2 3 4 5 non so

♦ apertura settimanale (lun-ven)

1 2 3 4 5 non so

2.2) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente ai **bibliotecari** in servizio presso la biblioteca per quello che concerne

♦ disponibilità

1 2 3 4 5 non so

♦ competenza

1 2 3 4 5 non so

♦ numerosità

1 2 3 4 5 non so

2.3) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente agli **spazi fisici** della biblioteca

♦ facilità a orientarsi (segnaletica)

1 2 3 4 5 non so

♦ silenziosità dell'ambiente

1 2 3 4 5 non so

♦ luminosità dell'ambiente

1 2 3 4 5 non so

♦ pulizia dei locali

1 2 3 4 5 non so

♦ comfort dell'ambiente

1 2 3 4 5 non so

♦ numero posti a sedere

1 2 3 4 5 non so

2.4) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente alla **capacità di comunicazione** della biblioteca

♦ informazione sui servizi offerti dalla biblioteca

1 2 3 4 5 non so

♦ possibilità di venire a conoscenza di eventuali inconvenienti (riduzione dell'orario di apertura, chiusura, sospensione temporanea dei servizi) in tempi adeguati

1 2 3 4 5 non so

♦ efficacia delle modalità utilizzate (avvisi in bacheca, avvisi sul Web, comunicazioni da parte dei bibliotecari)

1 2 3 4 5 non so

2.5) Ha mai letto la Carta dei Servizi della biblioteca?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ chiarezza delle informazioni contenute

1 2 3 4 5 non so

♦ efficacia delle informazioni contenute

1 2 3 4 5 non so

2.6) Ha visitato il sito Web della biblioteca negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ facilità a orientarsi nel sito

1 2 3 4 5 non so

♦ forma grafica del sito

1 2 3 4 5 non so

♦ chiarezza dei contenuti

1 2 3 4 5 non so

♦ completezza delle informazioni fornite

1 2 3 4 5 non so

♦ aggiornamento del sito

1 2 3 4 5 non so

♦ possibilità di comunicare con il personale via e-mail

1 2 3 4 5 non so

2.7) Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ facilità di consultazione

1 2 3 4 5 non o

♦ aiuto on-line offerto dal sito

1 2 3 4 5 non so

♦ chiarezza delle informazioni fornite

1 2 3 4 5 non so

♦ veridicità delle informazioni fornite

1 2 3 4 5 non so

2.7.1) Quante volte ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC negli ultimi due mesi?

quasi tutti i giorni

almeno una volta a settimana

meno di una volta a settimana

2.7.2) Ha ricercato un libro o una rivista tramite OPAC in biblioteca negli ultimi due mesi?

Si No

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ numerosità dei terminali

1 2 3 4 5 non so

♦ possibilità di avere assistenza per la ricerca

1 2 3 4 5 non so

2.7.3) Utilizza l'OPAC più frequentemente in biblioteca o all'esterno della biblioteca?

in biblioteca

all'esterno della biblioteca

2.8) Ha preso in prestito o consultato in sede del materiale negli ultimi due mesi?

Si No

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ quantità del materiale bibliografico

1 2 3 4 5 non so

♦ stato di conservazione del materiale bibliografico

1 2 3 4 5 non so

♦ facilità a reperire il materiale bibliografico sugli scaffali (collocazione)

1 2 3 4 5 non so

♦ tempi per la ricollocazione del materiale utilizzato

1 2 3 4 5 non so

♦ possibilità di accedere direttamente al materiale bibliografico (a scaffale aperto)

1 2 3 4 5 non so

♦ tempi per avere il materiale a magazzino

1 2 3 4 5 non so

2.9) Ha preso in prestito dei libri negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ prenotazione di libri eventualmente già in prestito

1 2 3 4 5 non so

♦ aiuto del personale se non si trova il materiale

1 2 3 4 5 non so

♦ durata del prestito

1 2 3 4 5 non so

♦ numero di libri ottenibili in prestito

1 2 3 4 5 non so

♦ attesa per il prestito

1 2 3 4 5 non so

♦ servizi via Web

1 2 3 4 5 non so

2.10) E' venuto in biblioteca per visionare del (accedere) materiale bibliografico riservato alla consultazione negli ultimi due mesi?

Si No

(Se si) Che tipo di materiale bibliografico ha consultato?

libri

riviste

opere di consultazione (enciclopedie, dizionari, codici, ecc.)

(Se ha consultato le riviste) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ quantità di titoli delle riviste

1 2 3 4 5 non so

♦ aggiornamento dei fascicoli di riviste a scaffale

1 2 3 4 5 non so

2.11) Negli ultimi due mesi ha utilizzato uno dei seguenti servizi:

♦ servizio di prestito interbibliotecario (recupero e prestito di libri da altre biblioteche)

Si No

♦ servizio di document delivery (recupero e fornitura di articoli non posseduti dalla biblioteca)

Si No

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ tempi di evasione della richiesta

1 2 3 4 5 non so

♦ organizzazione dei servizi

1 2 3 4 5 non so

2.12) Negli ultimi due mesi ha utilizzato il servizio di reference (ricerca bibliografica)?

Si No

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

♦ possibilità di ottenere un appuntamento in un breve periodo di tempo

1 2 3 4 5 non so

♦ risultati della ricerca

1 2 3 4 5 non so

- ♦ disponibilità dei bibliotecari addetti al servizio di reference

1 2 3 4 5 non so

2.13) Negli ultimi due mesi ha consultato le risorse elettroniche a disposizione?

Si No

(Se sì) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

- ♦ numerosità delle banche dati disponibili per i suoi settori d'interesse

1 2 3 4 5 non so

- ♦ numerosità dei periodici elettronici disponibili per i suoi settori d'interesse

1 2 3 4 5 non so

- ♦ facilità di consultazione delle risorse elettroniche

1 2 3 4 5 non so

2.13.1) Come ha imparato a utilizzare le risorse elettroniche?

tramite un corso all'utenza

attraverso le istruzioni dei bibliotecari

da un collega

da un docente

autodidatta

altro

2.14) Relativamente ai libri di TESTO indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

- ♦ quantità dei libri disponibili

1 2 3 4 5 non so

- ♦ disponibilità di più copie dello stesso libro

1 2 3 4 5 non so

- ♦ aggiornamento delle edizioni

1 2 3 4 5 non so

PARTE TERZA: INFORMAZIONI SULL'UTILITA' DEGLI ASPETTI PRECEDENTEMENTE VALUTATI

3.1) A ciascun dei seguenti aspetti relativi alla biblioteca attribuisca un livello di importanza su una scala da 1 a 5, dove il livello 1 sta a indicare che il servizio non è importante per lei , e il livello 5 indica che il servizio è molto importante.

♦ orario di apertura

1 2 3 4 5

♦ numero posti a sedere

1 2 3 4 5

♦ ricchezza e varietà patrimonio bibliografico

1 2 3 4 5

♦ collocazione dei libri a scaffale aperto

1 2 3 4 5

♦ disponibilità di un OPAC

1 2 3 4 5

♦ accesso alle risorse elettroniche

1 2 3 4 5

♦ servizio di prestito

1 2 3 4 5

♦ servizio di consultazione di libri/riviste

1 2 3 4 5

♦ servizi interbibliotecari (document delivery, prestito interbibliotecario)

1 2 3 4 5

♦ servizio di reference (ricerca bibliografica)

1 2 3 4 5

BIBLIOGRAFIA

- Agostino N. (2001). *Se la biblioteca è orientata all'utente*. "Biblioteche oggi", vol.19, n.2, pp. 24-31.
- Bellini P., Rizzi I. (2001). ISO 11620. *Stime della target population. Indicatore B. 1.1.1-User satisfaction*. "Biblioteche oggi", vol. 19, n.1, pp. 52-68.
- Carpita M., Zavarrone E. *Dispensa del corso di Statistica Economica (Analisi di mercato)*.
- Cicchitelli G., Herzel A., Montanari G.E. (1997). *Il campionamento statistico*. Bologna: Il Mulino. pp. 18-31
- Di Domenico G. (1996). *Progettare la user satisfaction*. "Biblioteche oggi", vol. 14, n.9, pp. 52-65.
- Di Domenico G. (2001). *Il customer relationship management della biblioteca*. "Biblioteche oggi", vol. 19 n.8, pp. 52-54
- Di Domenico G. (2002). *Percorsi della qualità in biblioteca*. Roma: Vecchierelli Ed., pp. 14-15.
- Di Domenico G., Rosco M. (1998). *Comunicazione e marketing della biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, pag. 25, 107-109.
- Diozzi F. (1990). *Il management della biblioteca*. Milano; Editrice Bibliografica.
- Fazio M., Mazzitelli G., Minetto S., Paradiso B., Pasqualis S., Pistotti V., Spinelli S., (1999). *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie, edizione italiana di Measuring qualità*. Roma: Associazione Italiana Biblioteche.
- Hernon P., Altman E. (1998). *Assessing service quality: satisfying the expectation of library customers*. Chicago and London: American Library Association.
- Hernon P., Whitman J.R. (2001). *Delivering satisfaction and service quality – A customer-based approach for libraries*. Chicago and London: American Library Association.

- ISO 11620 (1998). *Information and documentation – Library performance indicators*, Genève: International Organization for Standardization.
- Longo B. (2002). *Measuring service quality*. “Biblioteche oggi”, vol. 20 n. 2, pp. 82-83.
- Lotto G. (2003). *Misurazione della biblioteca pubblica*. Venezia.
- Maffenini W. (2000). *Appunti per il corso di statistica sociale*.
- Malvezzi P. (2003). *Misurare la customer satisfaction nelle biblioteche*. Bologna.
- Pilia E. (1997). *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*, “Bollettino AIB”, vol. 37 n. 3, pp. 281-321.
- Pollastri A. (2000). *Elementi di teoria dei campioni*. Milano, CUSL.
- Solimine G. (1997). *Efficienza vs efficacia*. “Biblioteche oggi”, vol. 15, n. 5, pp. 30-35.
- Solimine G. (1990). *Gestione e innovazione della Biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, pp. 59,61.
- SPSS Base 11.0. *Guida dell'utente*. (2000). Bologna: SPSS Inc.
- UNI EN 29004-2 (1993). *Elementi di gestione per la qualità e del sistema qualità – Guida per i servizi*. Milano: UNI.
- Zeithaml V., Parasuraman A., Berry L. *Servire Qualit*. McGraw-Hill. Milano 2000.
- Zenga M. (1989). *Introduzione alla statistica descrittiva*. Milano: Vita e Pensiero.

*I miei più sentiti ringraziamenti vanno
al Prof. Walter Maffenini, alla Dott.ssa Emma Zavarrone,
alla Dott.ssa Federica De Toffol,
alla Dott.ssa Mariangela Zenga e al Prof. Alessandro Avellone
per avermi concesso in ogni occasione la loro preziosa
esperienza, ma soprattutto disponibilità e competenza.*

*A Valentina, Alessio, Daniele, Marzio, Francesca, Ilaria, Dina
e Tania per i bei momenti passati insieme.*

*A Daniela, Giusi, Vincenzo, Guido e Giuseppe per l'aiuto e la
pazienza incondizionata.*

*Alla mia famiglia, Paolo e a tutte le persone care che
nei momenti più critici di questa "esperienza"
hanno usato le giuste parole per confortarmi e incoraggiarmi.*

*A tutti voi... **Grazie!***